

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»
Институт социального образования
Факультет туризма и гостиничного сервиса
Кафедра туризма и гостеприимства

**РАЗРАБОТКА ИНСЕНТИВ - ТУРА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ
КОМПАНИИ «AVS - GROUP»**

*Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 43.03.02 Туризм*

Исполнитель:
Лыгарева Ирина Сергеевна,
студент группы БТ-42

«___» _____ 201__ г.

Допущена к защите
зав. кафедрой туризма и
гостеприимства
_____ А. И. Фишелева

Научный руководитель:
Назарова Л. Д.
канд. пед. наук, доц.

«___» _____ 201__ г.

«___» _____ 201__ г.

Научный руководитель:
Клименко Е. Н., доц.

«___» _____ 201__ г.

Екатеринбург 2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ИНСЕНТИВ – ТУРИЗМ КАК СПОСОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОТДЫХА СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ.....	5
1.1. Характеристика и отличительные особенности инсентив- туризма.....	5
1.2. Международный и российский опыт развития инсентив- туризма.....	13
ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ИНСЕНТИВ – ТУРА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ «AVS - GROUP ».....	22.
2.1. Инсентив туризм как перспективное направление в деятельности туристской фирмы «Форсаж- тур.....	24
2.2. Общая характеристика и описание программы инсентив - тура .	29
2.3. Экономическое обоснование инсентив- тура.....	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	74
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	76
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Правила поведения на метеоре.....	79
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Меню фуршета от компании « Самобранка(4 день).....	81
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Меню фуршета (5 день).....	83
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Технологическая карта.....	85
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Информационный лист к маршруту.....	86

ВВЕДЕНИЕ

В настоящий момент большинство руководителей серьезно подходят к организации кадровой политики на своем предприятии. Очевидно, что профессионализм кадрового состава и обстановка, царящая в коллективе, являются решающими факторами успешной деятельности любой фирмы.

Своеобразным ноу-хау в туризме является разработка, внедрение и проведение инсентив - туров. Инсентив — (побудительный, поощряющий) — разновидность корпоративного туризма, являющаяся эффективным и действенным способом сплочения коллектива.

Инсентив - туры — один из самых эффективных способов выразить благодарность своим клиентам, служащим, за отличную работу, простимулировать и поощрить своих лучших сотрудников. В связи с тем, что интенсив - туризм предлагает свои услуги не только в России, но и в иных странах, можно общаться с коллегами и обмениваться опытом в местах проведения интенсив - туризма. Эта точка отдыха может быть не только в городах «Золотого кольца» России, но и на территории любых других городов, стран, а также санаториев и домов отдыха.

Актуальность данной темы заключается в том, что интенсив - туры способствуют развитию компании и росту благосостояния фирмы, мотивируют персонал на хорошую работу, а партнеров той или иной фирмы располагают к более тесному сотрудничеству, что на сегодняшний день является очень важным фактором для любой фирмы, компании или предприятия. Данная выпускная квалификационная работа написана по заявке холдинга в рамках празднования юбилея предприятия и поощрения отличившихся сотрудников.

Объектом исследования выпускной квалификационной работы будет рассматриваться инсентив - туризм.

Предметом выпускной квалификационной работы является технологическая документация для разработки инсентив - тура.

Цель данной выпускной квалификационной работы - проектирование технологической документации инсентив - тура для сотрудников компании «AVS – GROUP».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- 1) дать общее определение, характеристику инсентив - туризму и выявить организационные особенности инсентив-туров;
- 3) рассмотреть основные дестинации данного вида туризма в России и за рубежом ;
- 4) разработать технологическую документацию инсентив - тура с учетом организационных особенностей и заявки от руководства предприятия;
- 5) рассчитать стоимость туристского предложения по данному маршруту;

Исходя из поставленной цели и задач, была выбрана следующая структура работы, содержащая введение, две главы, заключение, в завершении работы содержатся выводы. Дипломная работа дополнена списком использованных источников литературы, а так же приложениями, необходимыми для решения поставленной цели и задач работы.

Глава 1. ИНСЕНТИВ – ТУРИЗМ КАК СРЕДСТВО ОРГАНИЗАЦИИ ОТДЫХА СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ

1.1. Характеристика и отличительные особенности инсентив-туризма

Нет более сложной задачи, чем мотивировать человека работать. Десятками лет руководители больших и малых компаний решают проблему с высокой производительностью труда. Перепробовав всевозможные варианты на данный момент набирает популярность один из хорошо действующих способов – инсентив - туризм.

С некоторых пор в буклетах турфирм появилось словосочетание «инсентив - туры». Оно берет свое начало от англоязычного термина «MICE».

MICE – англоязычная аббревиатура, обозначающая специальный термин. Она составлена из первых букв следующих слов: М – Meetings (деловые встречи, презентации), I – Incentive (инсентив-туры – мотивационные поездки, программы лояльности, incentive, англ. – побуждение, стимул), С – Conferences (конференции, конгрессы), Е – Events (корпоративные события, праздники).

Термин MICE относится к сфере делового туризма и подразумевает комплекс мероприятий, направленных на обучение персонала, развитие, мотивацию клиентов и партнеров компании, а также на представление компании, её ценностей, философии и возможностей для внутреннего и внешнего потребителя.[40]

Инсентив - туризм-организация поощрительных туров, предоставляемых организацией для премирования (поощрения) своих работников. Организацией оплачивается либо часть тура, либо вся стоимость пакета услуг. Другим видом инсентив - туризма является организация путешествия на базе минимального турпакета с представлением большого выбора дополнительных услуг на месте. Фирма, организующая путешествие,

получает соответствующий процент дохода от всех дополнительных услуг, консультаций и помощи в организации досуга, развлечений и отдыха.

Инсентив - туризм активно используется для поощрения сотрудников в развитых странах. Предприятия приобретают пакеты туристских программ для своих сотрудников: экскурсионные, поездки на семинары, включающие культурную программу отдыха, учебные. Оплачивая 100% или частично, предприятия используют льготные схемы оплаты инсентив - туров, списывая расходы на затраты. Отдохнувшие и поощренные сотрудники приобретают дополнительный стимул для активной работы и творческого подхода к своим обязанностям. В итоге компания эффективно тратит деньги в своих интересах.[20]

При разработке инсентив - туров учитывается профессиональная и бизнес-ориентация фирм (посещение мероприятий, проведение семинаров,). При этом деловую часть сопровождают насыщенная культурная программа и программа отдыха.

Понятие "incentive" переводится с английского как "побудительный, поощряющий". Инсентив - тур может быть наградой сотрудников за высокие показатели в работе, выражением благодарности лучшим деловым партнерам за стабильное и надежное сотрудничество, презентацией новых программ или продуктов.

Инсентивные поездки - это эксклюзивные программы, наполненные корпоративным духом, поэтому их организация - дело профессионального агентства, специализирующегося на корпоративном рынке.

Инсентив – туризм преследует несколько целей:

- презентация и продвижение нового продукта или услуги;
- повышение производительности и качества;
- формирование сплоченной и лояльной команды.
- создание дилерской и агентской сети; [14]

В зависимости от цели выделяют три вида инсентив – программ: поощрительные программы, мотивационные программы, построение команды (teambuilding).

Инсентив – программа – лучшее средство для поощрения сотрудников, служащих, руководителей высшего звена, дилеров или клиентов, эффект от которого будет длиться долгое время. Отличительной особенностью инсентив – программ является то, что они разрабатываются исключительно индивидуально под конкретного заказчика. Эти туры предполагают высококлассное размещение и обслуживание на маршруте.

Предприятия сферы туризма, специализирующиеся на помощи клиентам в организации интересного, с насыщенной программой активного отдыха и времяпровождения - incentive company. Это также предприятия, специализирующиеся на организации поощрительных поездок и отдыха (торговые дома, банки, производственные фирмы), которые организуют их для своих работников в качестве поощрения. [12]

Компании можно условно разделить на 3 вида :

- инсентив - компания полного спектра услуг (full service incentive company) - профессиональные туристские фирмы, предоставляющие практически любые услуги по подготовке программ тура с активным отдыхом;
- исполнительная инсентив - компания (fulfillment type of incentive company) - небольшие компании, которые специализируются на отдельных видах активного отдыха и предоставляют ограниченный сервис;
- отдел инсентив - путешествий (incentive travel departments) - самостоятельно не выступают на рынке туристского продукта, а лишь являются соисполнителями отдельных элементов программ инсентив-тура у первых двух вышеперечисленных.[14]

Инсентив - туризм включает в себя проведение выездных семинаров, совещаний, конференций "без галстуков", а также поездки отдельной командой на отдых, совмещенный с презентацией каких-либо новых товаров

и услуг или с составлением планов работы фирмы на новом этапе. Также в инсентив - туризм входят поощрительные поездки для отличившихся сотрудников предприятия или дилеров компании. Подобная практика стимулирует персонал к более активной работе и творческому подходу к выполнению своих обязанностей.

Конечно же, планируя организацию инсентив - тура, следует обратиться к услугам высококвалифицированной туристской фирмы, имеющей опыт в организации таких туров. Очень важно, чтобы после окончания тура у его участников осталось о нем положительное впечатление. Используя широкий ассортимент предложений, турфирма составляет индивидуальную программу для каждой организации с учетом отраслевых, кадровых и других особенностей, что позволит значительно повысить эффективность мероприятия.[32]

Инсентив - туризм - разновидность туризма, являющаяся эффективным и действенным способом сплочения коллектива. Это может быть и туристическая поездка, и корпоративная вечеринка в офисе компании, и пикник. Сегодня этот способ поощрения сотрудников активно применяется во всем мире. Туристская поездка может совмещаться с проведением конференций и семинаров, обучением.

Преимуществом инсентив - программ является более разнообразная и интересная программа, которая невозможна в обычных турах. Учитывается профессиональная и бизнес-ориентация фирм (проведение семинаров, посещение предприятий). При этом деловую часть сопровождают насыщенная культурная программа и программа отдыха. В итоге фирмы оказываются только в выигрыше: средства, которые в любом случае были бы менее эффективно потрачены, используются в интересах фирмы. Довольные сотрудники - мощный дополнительный стимул для активной работы и творческого подхода к своим обязанностям.

На российском рынке инсентив - туризм - новое явление. Оно знакомо только коллективам туристских фирм, в которых работают опытные

профессионалы, прошедшие стажировку в туристских фирмах Европы, занимающихся инсентив - туризмом. В таких фирмах хорошо налажены контакты с корпоративными клиентами, которые оценили преимущество инсентив - туризма.[12]

Рассмотрим особенности построения инсентив - программ. Основные специфичные требования для инсентив - туров можно объединить в следующие группы.

1. Уникальность.
2. Исключительность
3. Оригинальность
4. Фантазия и экзотика.

Также особенность организации инсентив - туров заключается в том, что их заказчиками выступают не отдельные туристы, а крупные корпоративные клиенты. Мотив заказа инсентива очевиден - стимулирование производительности труда сотрудников, увеличение объемов продаж с помощью турпоездок. Конечно, стимулом может выступать и денежная премия, но, как показывает практика, не денежный стимул - подарок, медицинская страховка и, особенно, туристская поездка является гораздо более сильным мотиватором к лучшей работе. Такое поощрение труда хорошо зарекомендовало себя и особенно практикуется в страховых, банковских компаниях, в торговых предприятиях с широкой дилерской сетью. [37]

Однако перед организаторами возникает ряд проблем при работе с рынком инсентив - туризма. Например, из-за того, что эти туры имеют групповой характер, организаторы должны учитывать вопрос ревности между туристами одной и той же группы. Поэтому необходимо выбирать гостиничные номера одинаковых категорий, размеров, даже с одинаковой мебелью, чтобы участники не чувствовали ущемленности своих прав.

При выборе местности организаторы инсентив - туров должны обратить особое внимание на следующие критерии:

- размещение с высокими стандартами обслуживания и предложением развлекательных услуг;
- хорошее обслуживание в ресторанах и барах;
- наличие конференц-залов для проведения встреч; эксклюзивный имидж, так как мало кто из организаторов захочет отправить группу в места массового отдыха;
- доступность, которая подразумевает возможность прибытия в место назначения разными транспортными средствами;
- достопримечательности должны быть разными по мере возможности, так как видение и ощущение чего-то нового и разного являются важными элементами инсентив – туров;
- возможность совершения путешествий вокруг туристского центра даже с инструктором; [14]

Качественные инсентив - программы должны включать в себя услуги высокого качества и уровня. Размещение должно осуществляться в гостиницах высокой классности – 4 и 5 звезд (в зависимости от бюджета тура). Гостиница должна иметь удобное местоположение: в центре города – если тур носит познавательный оттенок, в экологически чистом, живописном районе – если тур является рекреационным. Иногда могут быть предложены какие-либо оригинальные, необычные средства размещения, например, в палатках, старинном замке и т.д.

Основным транспортным средством, конечно же, могут быть и обычные пятизвездочные автобусы с кондиционерами, телевизорами, туалетами и т.д. Но также могут применяться и нетрадиционные транспортные средства – собачьи упряжки, воздушные шары, кареты и т.д.

Организаторы инсентив - тура должны участвовать в путешествии, контролируя каждый его этап. Программа тура должна быть продумана до мелочей, потому что любой прокол сказывается особенно негативно на коллективном настроении. Зато удачный поступок в таких случаях оценивается очень высоко.

Важно понимать, что обычная коллективная турпоездка станет инсентив - программой только тогда, когда будет включать уникальные события, будет полна сюрпризами, экзотикой и фантазией. Только события, которые запомнятся на всю жизнь, выделяют в сознании человека эту поездку из всех остальных. Инсентив - программа – это спектакль, поставленный талантливым режиссером только для одного показа и специально для данной конкретной компании. Только при этом условии инсентив - программа будет становиться мотиватором в дальнейшей деятельности компании. Необходимо предложить нечто необычное, например, стрельбу по движущимся объектам, костюмированный бал, соколиную охоту, шпионскую игру и т.д.

Таким образом, инсентив - программы, разрабатываемые операторами, как правило, не состоят только из одной поощрительной поездки, а предусматривают более сложные схемы. Особой популярностью пользуются: экскурсионные программы с отдыхом, семинары + отдых, семинары + посещение предприятий (с программой отдыха), лечение за рубежом, учебные туры с профессиональной ориентацией, отдых в детских и молодежных лагерях детей сотрудников фирм. [25]

На начальном этапе составления программы определяются цели инсентива: увеличение объема продаж, поддержка продаж в низкий сезон, продвижение на рынок нового продукта и т.д. Наиболее распространенными целями инсентив - туризма являются: увеличение производства/сбыта продукции (78%), продвижение нового продукта услуги (55%), улучшение морального климата в коллективе (50%), поддержка покупательной способности потребителя (29%), ослабление конкуренции (27%), подготовка к высокому сезону (22%), активизация агентской сети (22%), поддержание продаж в низкий сезон (17%) (источник: Incentive's Travel FACTS Survey) .

Программы могут быть различной продолжительности: от месяца до полугода и года, и всегда предполагают регулярное подведение промежуточных итогов, поощрение победителей этапов небольшими

подарками. Средняя продолжительность европейских инсентив - туров составляет 3-7 дней.

Как правило, программа предполагает полный пансион, транспортное обслуживание и включает приветственный коктейль, широкую экскурсионную программу и прощальный гала-ужин.

Нередко в программу тура включаются мероприятия, сфокусированные на профессиональном интересе членов группы - встречи с коллегами, семинары, посещения предприятий, специализированных выставок и пр.

Комплектоваться инсентив - группы могут как из исполнительского звена коммерческих компаний (агенты по продажам, менеджеры по продажам, рекламные, страховые менеджеры), так и из сотрудников среднего и руководящего уровней (начальники подразделений, управляющие), а также из рядовых потребителей, например, постоянных клиентов. [14]

Состав инсентив - групп: руководящий персонал (31%), менеджеры по продажам (29%), потребители (26%), агенты, дистрибьюторы (14%).

Количество туристов в инсентив - группе может варьироваться от нескольких до ста и более человек. Однако преобладают группы численностью до 10 туристов.

По данным ассоциации SITE, около 61% бюджета инсентив-тура приходится на транспортное обслуживание и проживание, 18% - на питание, 7% - на расходы по организации поездки и 14% - на экскурсии, развлечения и дополнительные траты, которых в этом виде туризма обычно не удастся избежать .

Бюджет инсентив - туров (источник: Allan Beaver): до 500 долл. (48%), от 500 до 1000 долл. (34%), от 1000 до 1500 долл. (12%), свыше 1500 долл. (6%).

Таким образом инсентив - туризм выгоден как для заказчиков (отражение успеха компании; способ установить новые деловые контакты, создать долговременные отношения; возможность поощрить и отблагодарить своих лучших сотрудников; возможность еще раз напомнить о надежности и

профессионализме; экономическая выгода - оплачивая 10% или частично, предприятия используют льготные схемы оплаты инсентив-туров, списывая расходы на себестоимость), для участников (мощный дополнительный стимул для активной работы и творческого подхода к своим обязанностям), так и для организаторов (исходя из бюджета инсентив - тура).

Следовательно, можно сделать вывод, что на современном этапе развития бизнес-туризма формирование комплекса туристических услуг наиболее востребовано в сфере инсентив-туризма. Инсентив-туризм целиком и полностью строится на уникальных комплексах туристических услуг, предложенных и доработанных в соответствии с требованиями клиентов туроператором.

1.2. Международный и российский опыт развития инсентив - туризма.

Во всем мире существуют особые операторы, которые специализируются на инсентив - туризме. И хотя доля инсентива в секторе делового туризма составляет всего 8%, а в общем потоке туристов, посещающих, например, Испанию и Францию, "премированные" туристы составляют не более 5-7%, объем инсентива в доходе этих стран существенно выше, что объясняется более высокой стоимостью поощрительных программ по сравнению с обычными турами. Так, например, ежегодный оборот от инсентив - туризма в Швейцарии превышает \$460 млн. Это очень высокий показатель, если учесть, что в этой альпийской стране инсентивом активно занимаются не более 20 туроператоров и около 230 агентств. Общий годовой оборот европейского инсентив - туризма составляет \$4,5 млрд. [13]

Появление инсентив - туризма относится к 60-м годам. А его рассвет пришелся на 70-80-е годы, когда в европейских столицах, особо испытывавших наплыв этой категории туристов, в основном из США, даже специально возводили 5-звездные отели. Существует специальная европейская ассоциация по инсентив - туризму SITE.

География инсентив - туризма с тех пор практически не изменилась: около 80% поездок приходится на Европу, 10% - на США, 6% - на страны юго-восточной Азии, 4% - на другие направления. Рейтинг инсентив - направлений у европейских туристов возглавляют Франция (Париж, Ницца, Страсбург,) Австрия, Кипр, Швейцария, Испания, США (Флорида, Нью-Йорк, Западное побережье), а также острова Карибского бассейна. Что касается основных стран-поставщиков поощряемых туристов, то по данным европейской ассоциации по инсентив - туризму SITE, здесь лидируют США (около 60%), Великобритания (20%), Германия (11%). В последние годы выросло число инсентив - посетителей (высок процент посетителей) из Японии. Российские инсентив - компании в Европе пока что единичны. Среди иностранных фирм – лидеров по организации инсентив-туров для своих сотрудников выделяются «Нокиа», «Ксерокс», «Симменс», BMW, «Хьюлетт-Паккард». [12]

Инсентив - туризм - это действенный инструмент, мотивирующий сотрудников и поддерживающий доверие клиентов к компании, но только в умелых руках.

Приведем некоторые примеры мероприятий инсентив-туров, проводимых турфирмами различных стран. В Коста-Рике предлагается прокатиться пять-шесть километров по джунглям, но не на комфортном джипе, а по примитивной веревочной канатной дороге, натянутой между двумя гигантскими деревьями.

В ЮАР турфирма организовала подъем на Столовую гору, одну из красивейших достопримечательностей, с которой виден весь Кейптаун, а в хорошую погоду можно увидеть даже Антарктиду. А потом топ-менеджерам предложили спуститься вниз по отвесному склону, привязав себя веревкой. Это конечно же позволило путешественникам испытать уникальные ощущения и сделать тур особенным и незабываемым. [32]

Очень важно, чтобы по окончании путешествия его участники были уверены, что они посетили необычное место и встретились с интересными

людьми. Но этого недостаточно. Инсентив - программы, как правило, служат для того, чтобы их участники учились проявлять себя. Поэтому практически все качественные инсентив - программы включают в себя различные соревнования.

И организаторы и заказчики инсентив - программ должны понимать, что в таких поездках особую роль играют детали, создающие особое впечатление от поездки. Например, на группу туристов безусловно положительное впечатление произведет большой приветственный плакат, который они увидят в аэропорту или гостинице далекой восточной страны. Или во время торжественного ужина на десерт будет предложен большой торт с названием компании, которая после каждого такого эпизода будет становиться ближе и даже роднее. [15]

Эффективность инсентив - программ иногда можно оценить буквально в течение нескольких месяцев. Например, французская фармацевтическая компания “Servier” вывод на российский рынок нового препарата начала с того, что собрала со всех регионов своих сотрудников и основных покупателей-оптовиков на уик-энд в Сочи, в пятизвездочную “Radisson-SAS-Лазурную”. Рассказ о новом препарате там чередовали с экскурсиями и развлечениями. На это был потрачен полугодовой рекламный бюджет всей компании. Некоторые, в том числе и в руководстве компании, считали, что это пустая трата денег. Но течение двух месяцев после встречи на Черном море компания получила заказов больше, чем планировала собрать за весь год. [32]

Особенно выделяется на общем фоне недавний пример немецкой компании “Siemens”, избравшей в прошлом году Дубай для презентации новых моделей сотовых телефонов. Этот инсентив - проект был выполнен в стиле киносъемок: его участников провели по серии искусственно воссозданных экзотических сцен Востока. Одетые в традиционные арабские наряды, они участвовали в раскопках в пустыне, затем отправились на рыночную площадь, изображая купцов и торговцев. Во время этой

имитационной игры широко задействовались мобильные телефоны и электронные средства связи марки "Siemens", что позволило ознакомить участников группы с этой продукцией в столь неординарной форме.

Иногда результат начинает чувствоваться постепенно. Например, если собрать в такую поездку региональных представителей со всей страны, многие из которых месяцами общаются по телефону, но ни разу не видели друг друга, то практически все после качественной инсентив - поездки отмечают новое высокое качество взаимодействия между собой. [26]

Общение "без галстуков" менеджеров разного звена помогает многим наконец-то находить общий язык. Соревнования, безусловно, вырабатывают командный дух. Обучение в сочетании с отдыхом, как показывает практика, намного эффективнее. Удачная поездка заставляет сотрудников с большим усердием добиваться поставленных целей, чтобы в качестве вознаграждения через год отправиться в очередное приключение. Более того, спрос на такие поездки во многих западных компаниях настолько велик, что сотрудники готовы оплачивать (и реально оплачивают) иногда даже половину стоимости поездки.[15]

Оценка развития инсентив - туризма в России и Санкт-Петербурге.

В настоящее время в России "чистый" инсентив встречается очень редко. О неразвитости сектора инсентив - туризма в России говорит хотя бы тот факт, что некоторые представители турбизнеса даже не знают точного значения этого термина. Компаний, занимающихся организацией инсентив - туров, очень мало. В их числе "Моско", "Интурист", "Академсервис", "Эпик Трэвел", "КМП Group", "Пьер Премьер", и некоторые другие. В отличие от предложений зарубежных туроператоров, в основном строящих инсентивы на отдыхе и экскурсиях, в России пока что наблюдается спрос только на комбинированные программы: обучение плюс отдых, семинары плюс отдых/экскурсии.

Причины такого своеобразного спроса кроются в неразвитости корпоративной культуры коммерческих компаний и, как следствие, отсутствии серьезных мотивационных программ, урезании в последнее время соответствующих бюджетных статей предприятий, желанием корпоративных заказчиков совместить поощрение сотрудников с деловыми мероприятиями - выставочной или конгрессной деятельностью. Спрос на комбинированные поездки отчасти определяется и экономическими соображениями - возможностью списать расходы такого тура на себестоимость. [14]

Бывший в недавнем прошлом зачинателем организации инсентив - туров в СССР "Интурист" в настоящее время, по словам директора отдела маркетинга компании Сергея Шаньгина, регулярных инсентив-туров практически не принимает. Зато на рынке выездного инсентива "Интурист" довольно активен. По словам руководителя отдела спецпроектов компании "Интурист-трэвел" Ольги Юрченко, основными заказчиками являются банки, страховые фирмы, строительные, фармацевтические, нефтяные и газовые компании. При этом в основном преобладает спрос на комбинированные программы. "Чистый" инсентив заказывают только фармацевтические компании. Продолжительность туров составляет в среднем 4 дня, группы насчитывают по 100-120 чел. Под них организовываются отдельные чартеры. Основным спросом на инсентив – отдых в "Интуристе" пользуются Турция, Испания, Египет, Тунис. Для делового инсентива главным образом выбирают Швейцарию, Францию, Нидерланды. В настоящее время "Интурист-трэвел" выполняет 2-3 крупных заказа в год, плюс каждый месяц отправляет несколько групп в комбинированные туры - отдых плюс семинары. [40]

У другого крупного туроператора "Академсервис" специально для работы с инсентив - туристами в 1996 г. был создан инсентив и конгресс-центр. Наиболее многочисленные клиенты компании - туристы из Великобритании, Австрии и Германии. Главное в обслуживании инсентив - туристов, по мнению начальника центра Николая Иосифова, "создание клиенту VIP условий обслуживания. Никто не должен платить за

неожиданные дополнительные услуги из своего кармана. Все финансовые вопросы решаются только с представителем заказчика. А порой расходы на такие услуги выливаются в половину бюджета самой поездки."

Стандартный российский инсентив - тур, предлагаемый "Академсервисом" для иностранцев, имеет продолжительность 4-5 дней. В московскую программу входят посещение Кремля, ужин в ресторане ("Царская охота", "Седьмое небо"), просмотр спектакля в Большом театре (предоставляется возможность встречи с балетной труппой), поездка в Звездный городок. Востребованы у зарубежных заказчиков инсентив - туры в Санкт-Петербург, по городам "Золотого кольца" России.

Специализируется "Академсервис" и на выездном инсентив - туризме. Был выполнен крупный заказ от организаторов всероссийского конкурса "Учитель года", когда 100 педагогов были премированы поездкой в США. Большинство же заказчиков предпочитают заказывать отдых в странах Средиземноморья. "Если речь идет о конгресс-туризме, очень популярен Кипр. Поездка продолжительностью 7 дней с проживанием в 5-звездном отеле обходится в зависимости от сезона от \$600 до \$1000 на туриста". [12]

Очень нестандартно в этом секторе рынка работает французская компания "Пьер Премьер". В Россию она принесла те методы работы, которые на протяжении 8 лет отрабатывал головной офис в Париже. Пожалуй, "Пьер Премьер" - единственная в Москве компания, которая выполняет инсентив - заказы "под ключ", то есть не только организует поездку, но и осуществляет предварительную promotion-программу с целью мотивации сотрудников заказчика. Корпоративными клиентами фирмы в основном являются российские представительства иностранных компаний - "Л'Ореаль", "Гермес", "Кнес", "Тефаль", "Ксерокс", банк "Сосиет Женераль". Поступали заказы и от российских организаций, в основном государственных структур.

По словам ведущего специалиста по инсентив - туризму "Пьер Премьера" Лео Селиванова, на подготовку инсентив - программы требуется

не менее 2-х месяцев, разрабатывается несколько вариантов маршрута. Показателен опыт организации прошлогодней пятидневной инсентив - поездки во Францию 16 лучших дистрибьютеров компании "Ксерокс". Стоимость всей программы (поездка плюс promotion) составила около \$2000 на человека. Соревнование, с которого началась программа "Ксерокса", было продолжено и во время поездки. Участники тура преодолевали на джипах пересеченную местность, состязались в скорости постановки палаток, перетягивании каната и других необычных состязаниях.

По экспертной оценке, у конгрессного и инсентив - туризма в России - большое будущее. Причин тому несколько. Первая состоит в том, что в Москве, Санкт-Петербурге, других городах Российской Федерации немало предприятий, работа которых интересна специалистам других стран. Далее, российская культура, памятники старины, музеи давно привлекают туристов со всего мира. И, наконец, в России за последние годы построено и реконструировано много первоклассных отелей, в которых есть конгресс-центры со всем необходимым оборудованием. Поэтому можно утверждать, что Россия - идеальное место для конгрессного и инсентив - туризма.[28]

В последнее время все более прослеживаются следующие тенденции в туризме:

- наблюдается заметное развитие познавательного туризма; главные туристские рынки мира сменили свою ориентацию, их уже не столько интересуют традиционные направления с отдыхом на море, пляже, сколько знакомство с рукотворными туристскими достопримечательностями, тематическими парками и мегакурортами.

- туристы все более озабочены экологией, чистотой и защищенностью окружающей среды, они все более ответственно подходят к выбору вариантов своих путешествий; [24]

Таким образом, Санкт-Петербург является одной из перспективных туристских дестинаций. Получившая всемирное признание петербургская культура играет колоссальную роль в возрождении и процветании города,

являясь катализатором развития деловой активности во всех отраслях, прежде всего связанных с обслуживанием туристов.

Огромный культурно-исторический потенциал делает перспективным продвижение города на мировой рынок культурного и туристского центра мирового уровня.

В городе сохранена и развивается мощная сеть учреждений культуры: театров, музеев, выставочных залов, библиотек и др. За последние годы существенно активизировалась культурная жизнь.

Потенциальных путешественников в Санкт-Петербург привлекает, в первую очередь, богатое культурное наследие города, потенциальных инвесторов – недорогая, но высококвалифицированная рабочая сила.

Показатели состояния развития туризма в Санкт-Петербурге – это наиболее значимое свидетельство развития отрасли туризма в России. Санкт-Петербург – единственный город России (по данным ЮНЕСКО), который входит в первую десятку городов по привлекательности для туристов. Город является основными воротами для туристских потоков в Россию.

Включение раздела «туризм» в Стратегический план Санкт-Петербурга является еще одним подтверждением того, какое важное значение придает Администрация этой отрасли экономики города. В целях дальнейшего развития и государственной поддержки туристского рынка Санкт-Петербурга, повышения эффективности деятельности по пропаганде города как крупнейшего туристского центра Губернатором подписано распоряжение «О создании системы официальных туристских агентов». Восемь предприятий туристской индустрии получили статус официальных туристских агентов.

Продвижение и реклама Санкт-Петербурга как крупного туристского и культурного центра проводятся, в том числе, и через возможности международных туристских выставок. В Санкт-Петербурге проводятся такие крупные и авторитетные международные туристские выставки-ярмарки, как

«Отдых без границ», «INTOURFEST», «INWETEX – C.I.S. Travel Market» и более тридцати встреч типа workshop.

Недавно у Петербурга появился реальный шанс попасть в число городов, официально признанных на международном туристическом рынке как дестинация инсентив - туризма: город участвовал в конкурсе на право организации у себя этого туристического форума с участием элиты турбизнеса, руководители ведущих компаний из разных стран. Конкурс проводит Европейский университет международной ассоциации SITE, члены которой специализируются в инсентив - индустрии. Ее Университет — это ежегодное мероприятие, на которое собираются основные заказчики инсентив - туров. Осмотрев наши достопримечательности, узнав о наших возможностях, они убедились, что потенциал города в организации инсентив - путешествий не уступает ведущим мировым центрам туризма. И решили продвигать Санкт-Петербург на западном рынке.[28]

После того как ассоциация организовала Университет во Флоренции, Стамбуле и других городах, поток туристов туда увеличился на 15—20%. На рекламу своих направлений по инсентив - туризму США, Германия, Франция ежегодно расходуют десятки миллионов долларов. У нас же появился редкий шанс продвигать свой город на мировом рынке с минимальными затратами. Началась большая рекламная кампания Петербурга, которая будет проходить с помощью Университета SITE. В бельгийском городе Брюгге прошла презентация Петербурга, сведения о достопримечательностях и гостеприимных возможностях размещены в каталоге и периодических изданиях SITE. Рекламная продукция города на Неве распространяется среди ведущих туристических компаний мира. [39]

Проанализировав вопросы международного и российского опыта развития инсентив - туризма можно сделать вывод о насыщенной истории развития данного вида туризма в мировой практике и перспективах его развития на территории Российской Федерации.

Глава 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ИНСЕНТИВ – ТУРА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ «AVS - GROU»

Группа компаний AVS-GROUP» - это мощная многопрофильная компания, структуру которой составляют предприятия, представленные в различных сферах деловой и социальной активности. Ее история берет свое начало в 1991 году. Первой в составе AVS-GROUP» стала компания, специализирующаяся на инвестициях в коммерческую недвижимость. С ее появлением был взят курс на динамичное и разностороннее развитие бизнеса. Диверсификация деятельности осуществлялась как через создание новых предприятий, так и через приобретение компаний, находившихся на грани банкротства. После восстановления и реконструкции большинство таких предприятий вышло на лидирующие позиции в отрасли.

География бизнеса «AVS - Group» уникальна. За годы эффективной и стабильной работы, Группа компаний заявила о себе сначала на федеральном, а затем и на международном уровне. Это потребовало обеспечить достойное представление интересов компании в регионах РФ и других государствах. В связи с этим AVS-GROUP» открыл 74 представительства в России и 12 за рубежом.

Приоритетным для «AVS-Group» является решение не только коммерческих, но и социальных задач. Корпоративная политика нацелена на поддержание стабильности и создание благоприятных условий для развития персонала. Социальная активность во внешней среде направлена на реализацию важных общественно значимых проектов. Во взаимодействии с различными государственными и политическими организациями проводится работа по благоустройству города, обновлению и ремонту объектов социальной инфраструктуры. Реализуются благотворительные акции и культурно-массовые мероприятия, целью которых является поддержка малообеспеченных категорий населения, пропаганда здорового образа жизни, развитие потенциала талантливой молодежи и привлечение их к активной

общественно-политической деятельности. В состав Группы компаний входит ряд объектов, имеющих высокую культурную и социальную значимость. Финансово-промышленный холдинг AVS-GROUP»

Телефоны: Общий (343) 379-44-06 .Общий (343) 379-44-07

График работы: пн-пт 09.00-18.00 без перерыва; сб-вс выходной

Адрес: 620075 г. Екатеринбург, ул. РОЗЫ ЛЮКСЕМБУРГ 25

Юр. название: ОАО AVS - GROUP (ABC Групп)

Специализация: Управляющая организация. Направления: Инвестиции в коммерческую недвижимость. Транспорт и логистика. Наземные и воздушные грузоперевозки. Строительство. Финансы и страхование. Торговля. Гостиничный сервис и туризм. Сайт: www.avsgroup.ru

Подразделения AVS-GROUP» являются одними из ведущих в своих сферах предприятий Урала и России, регулярно награждаются экспертным сообществом и отмечаются клиентами как динамично развивающиеся, предоставляющие качественные услуги.

Среди них: г. Екатеринбург информационно-логистическая компания "AVS LOGISTIC (ABC Логистик)" ул. Гоголя 42; спортивный комплекс "AVS Кристалл (ABC Кристалл)" ул. Зои Космодемьянской 46/Б; турагентство «Форсаж Тур», ул. Республиканская 1/А , "AVS-INVEST (ABC-ИНВЕСТ)" ул. Белинского 56, оф. 701-704; гостиничный комплекс "AVS-ОТЕЛЬ» ул. Республиканская 1/А; страховая компания «Выручим!», ул. Белинского, 56, оф. 509; авиакомпания «Авиакон Цитотранс», ул. Белинского, 56, оф. 605; БЦ «Манхэттен», ул. Мамина Сибиряка, 101; негосударственный пенсионный фонд «НПФ Образование», ул. Белинского, 56, оф. 515; AVS Development, ул. Розы Люксембург 27; г. Челябинск финансово-промышленный холдинг "AVS Group (ABC Групп) (представительство)" ул. Труда 64/А, оф. 508. [38]

Совместные программы в сфере образования, совершенствования уровня профессиональных компетенций, ко-маркетинга позволяют успешно решать многие тактические задачи и эффективно использовать возможности для собственного роста.

2.1 Инсентив - туризм как перспективное направление в деятельности туристской фирмы «Форсаж - тур»

Общая характеристика туристической фирмы «Форсаж-тур»

Туристическая компания «Форсаж- тур»

Адрес: г. Екатеринбург, ул. Республиканская 1 А

Режим работы: понедельник-пятница с 9:00 до 19:00 вечера, суббота- с 10:00 до 18:00

Туристическая компания «Форсаж-тур» была основана в 1997 году и на сегодняшний день является ведущим туроператором по Юго-Восточной Азии на территории УрФО.

С 01.06.2007 г. туроператор «Форсаж-тур» внесен в Единый Федеральный Реестр туроператоров России, в сфере деятельности: международный и внутренний туризм, с 14.09.09 г. присвоен новый номер МТЗ 000661 в реестре туроператоров.

По объему продаж «Форсаж-тур» находится в числе лидеров туристического бизнеса Уральского региона. Каждый год ее клиентами становятся более двадцати тысяч человек.

В июле 2007 г. «Форсаж-тур» стал аккредитованным агентом IATA (Международная Ассоциация Воздушных Авиаперевозчиков) по продаже авиаперевозок, что позволяет заключать прямые договоры на продажу перевозок ведущих авиакомпаний — членов IATA, American Airlines, Czech Airlines, Malev, Lufthansa, Austrian Airlines, Chine Southern, Turkish Airlines, BMI и др. Также туроператор «Форсаж- тур» имеет аккредитацию во многих консульствах. Наша компания идет в ногу со временем, развивая самые актуальные направления туристического бизнеса. Специалисты компании предлагают полный комплекс услуг по организации полноценного отдыха в России и за рубежом, а также лечение на лучших курортах Европы. Для гостей и жителей региона разработаны различные экскурсионные программы по историческим и памятным местам Урала.

Туроператор «Форсаж-тур» признан одним из лидеров туристического бизнеса Уральского региона. Основными направлениями деятельности компании являются:

организация туров в страны Юго-Восточной Азии: Вьетнам, Китай, Малазия, Индонезия, Сингапур, Камбоджа, Филиппины;

развитие делового туризма;

отдых и лечение на Южно-Китайском и Желтом морях;

оздоровительные, пляжные и экскурсионные туры в Израиль;

работа с корпоративными клиентами;

организация деловых и экскурсионных туров в Екатеринбурге и Свердловской области;

организация свадебных церемоний в Юго-Восточной Азии и Европе.

Генеральный директор: Борисихина Татьяна Сергеевна

Контакты: г.Екатеринбург ул. Республиканская 1А

Тел. 8 (343) 325-25-09.

Фирма «Форсаж-тур» имеет контракты более чем с 10 странами мира и среди наших зарубежных партнеров имеются такие крупные фирмы, как Nordic Travel (AU), Japan Travel Bureau, Collette Tours (USA), Japan Russian Travel Service, BNB Planning (Japan), Avanti Destinations (USA), CATAI Tours (Spain) и другие.

Фирма «Форсаж-тур» предоставила услуги более чем 11 (одиннадцать) тысячам иностранных туристов. Обслуживание было предоставлено как иностранным туристам, так и VIP-персонам. Фирма «Форсаж-тур» организовывала обслуживание послам и консулам Японии, Венесуэлы, Мексики, Финляндии, правительственной делегации города Саппоро (Япония), фирме «Шкода» - спонсорам Чемпионата мира по хоккею 2000 года, журналистам японской выставки “Cannon Gallery” и др. В мае 2001 года фирма «Форсаж-тур» организовала обслуживание японской делегации в рамках проведения городского фестиваля «Дни Японской культуры в Санкт-Петербурге».

Миссия фирмы - это предоставление качественных услуг на высоком уровне. Форсаж-тур уделяет максимальное внимание каждому отдельному клиенту. Офис ООО "Форсаж-тур" работает без выходных и праздничных дней. Это дает возможность максимально оперативно решать проблемы, которые могут возникать при оказании услуг. Главный принцип работы фирмы - это быстрое и оперативное реагирование на запросы клиентов.

Услуги, предоставляемые туристской фирмой «Форсаж-тур»:

1) Бронирование гостиниц. ООО "Форсаж-тур" имеет прямые контракты с более чем 30 гостиницами Санкт-Петербург - от роскошных пятизвездных отелей (*****) до гостиниц туркласса (***). За счет этого цены на размещение, забронированное через "Форсаж- тур" намного ниже, чем открытые цены гостиниц. Также существуют договорные отношения с гостиницами Москвы и др. городов России;

2) Бронирование авиа и железнодорожных билетов;

3) Визовая поддержка. ООО "Форсаж-тур" зарегистрировано в Представительстве МИД в Санкт-Петербурге и имеет право на осуществление визовой поддержки для иностранных граждан, въезжающий в Россию;

4) Встреча туристов на вокзалах и аэропортах (трансферы). При транспортировке туристов всегда используются современные транспортные средства в исправном техническом состоянии, оснащенные всем необходимым оборудованием. Водители имеют большой водительский стаж;

5) Экскурсионное обслуживание в Санкт-Петербурге, Москве и др. городах России и Прибалтики. К работе с туристами допускаются только гиды высокой квалификации, имеющие большой опыт работы. Все гиды лицензированы и постоянно повышают свою квалификацию. В Москве и других городах России и Прибалтики "Форсаж-тур" сотрудничает только с проверенными партнерами, оказывающими услуги высокого уровня. То есть низкие цены не являются приоритетом в выборе партнеров;

6) Бронирование билетов в театры и на концерты, резервирование ресторанов;

7) Кэйтэринг;

Персонал фирмы. Штат сотрудников ООО "Форсаж-тур" состоит из 15 человек. Большая часть сотрудников имеет очень большой стаж работы в туризме (10-20 лет). 2 сотрудника имеют высшее образование в сфере туризма. Референты коммерческого отдела владеют 2-мя иностранными языками.

Все рабочие места оборудованы компьютерами, программное обеспечение которых регулярно обновляется. Компьютеры оснащены такими необходимыми для работы с иностранными партнерами программами, как Internet Explorer, Outlook Express, Lingvo, Photo-shop, Word, Excel и т.д.

Рекламная стратегия. Так как партнерами и клиентами ООО "Форсаж-тур" являются иностранные фирмы и граждане, то турфирма рекламирует свои услуги преимущественно за рубежом. "Форсаж- тур" принимает участие в международных туристских выставках. Информация о фирме печатается во многих международных каталогах. Фирма имеет свой WEB-site, на котором представлена информация о фирме и ее услугах на английском языке.

Услуги турфирмы "Форсаж- тур" рассчитаны на клиентов среднего класса, а также VIP клиентов.

Технология работы фирмы. Технологический процесс работы ООО "Форсаж- тур" заключается в следующем:

Как уже говорилось выше, ООО "Форсаж- тур" сотрудничает более чем с 50-ю иностранными фирмами-туроператорами. Ежегодно "Форсаж-тур" высылает турфирмам прайс-листы на свои услуги (гостиницы, гиды, транспортные услуги и др). Опираясь на эти прайс-листы, турфирмы осуществляют бронирование туруслуг для групп и индивидуальных туристов.

Заявка на бронирование размещения и услуг от иностранных турфирм-партнеров поступает в коммерческий отдел. В основном заявки приходят по

электронной почте, реже по телефону или факсу. Заявка может иметь предварительный статус, т.е. требуется не бронирование услуг, а расчет того или иного тура, или окончательный статус (бронирование услуг). Предварительные заявки делаются в том случае, если тур не является стандартным, и иностранная фирма не может скалькулировать его стоимость согласно прайс-листам. В случае предварительной заявки, менеджер коммерческого отдела производит расчет стоимости конкретного тура и направляет его фирме-партнеру.

Когда заявка имеет окончательный статус, менеджер коммерческого отдела выписывает так называемое "извещение" в отдел бронирования. В извещении указываются фамилии и имена клиентов, даты тура, необходимые услуги. Сотрудники отдела бронирования производят бронирование услуг в Санкт-Петербурге или других городах России, по мере необходимости.

После этого коммерческий отдел направляет в иностранную турфирму подтверждение услуг с указанием их стоимости. Также осуществляется визовая поддержка для туристов - направляется по факсу подтверждение о приеме иностранных туристов, которое необходимо для оформления российской визы.

Далее выставляется счет на оплату услуг, который оплачивается за 2 недели до заезда группы туристов или за 2 дня до заезда индивидуальных туристов. [19]

Цены на услуги ООО "Форсаж-тур" несколько выше средних по Санкт-Петербургу. Фирма проводит гибкую ценовую политику в различные сезоны. В период спада туристских путешествий осенью, зимой и в начале весны фирма снижает свои цены, пытаясь таким образом поддержать спрос на рынке.

За 21 год работы турфирма «Форсаж-тур» сформировала положительное мнение о качестве предоставляемых услуг у своих партнеров. От них начали поступать заявки на организацию инсентив - туров для различных крупных российских и иностранных компаний. В связи с чем

турфирма решила открыть новое направление деятельности – организацию инсентив - туров.

2.2. Общая характеристика и описание технологической документации программы инсентив – тура.

Характеристика потребителя

Покупателями инсентив - туров выступают только организации. При этом размер принципиального значения не имеет: не совсем верно полагать, что клиентами компаний, предлагающих инсентив - программы, являются только крупные транснациональные и трансконтинентальные корпорации, торгующие нефтью, алюминием или дышащими подгузниками. В качестве средства мотивации сотрудников на новые трудовые подвиги инсентив весьма полезен и сравнительно небольшим, в том числе — начинающим компаниям. Естественно, размах программы напрямую зависит от бюджета, но даже маленькая фирма может себе позволить раз в год премировать лучших сотрудников, к примеру, поездкой на выходные в Санкт-Петербург или подмосковный пансионат. Инсентив — группы комплектуются из работников исполнительного звена компаний, сотрудников среднего и высшего руководящих уровней, а также рядовых потребителей, например постоянных покупателей. Состав инсентив - групп включает: руководящий персонал (31 %), менеджеров по продажам (20 %), потребителей (26 %), агентов и дистрибьютеров (14 %). [14]

Вовлеченность персонала в производственный процесс зависит от ряда факторов, к которым относятся:

группа материальных факторов: заработная плата, бонусы, премии, карьерный рост, условия труда и ряд др.;

группа моральных факторов: социально-психологический климат в коллективе, взаимодействие руководства и сотрудников, информирование

сотрудников о деятельности отеля, коллективное проведение праздников, моральное стимулирование отличившихся сотрудников и др.

форма мотивации сотрудников, как присуждение звания лучшего работника за месяц/год. [16]

Согласно данным «Левада- центра» 57% руководителей убеждены, что денежное поощрение воспринимаются сотрудниками компании не как награда, а как нечто должное. 2/3 опрошенных боссов уверены, что ин센тивы запоминаются гораздо лучше, чем денежная премия. Именно поэтому руководством холдинга «AVS – GROUP» было принято решение о награждении победителей конкурса «Лучший в профессии» туристской поездкой в г. Санкт- Петербург.

Согласно пожеланиям руководства компании «AVS - GROUP», автором работы была разработана программа ин센тив тура для победителей конкурса «Лучший сотрудник холдинга» за 2016 год. Конкурс проводился во всех структурных подразделениях холдинга.

Программа обслуживания туристов по маршруту
Екатеринбург – Санкт-Петербург – Екатеринбург
Маршрут тура рассчитан на 5 дней.

Первый день:

1. Встреча туристов в аэропорту г. Екатеринбурга.
2. Авиаперелет до г. Санкт-Петербурга.
3. Размещение в бути- отеле « России»
4. Ужин на корабле - ресторане «New Island»

Второй день:

1. Обзорная экскурсия по городу
2. Обед в ресторане «Академия»
3. Посещение (балет) в Эрмитажном театре
4. Ужин в «Талион-клубе»

Третий день:

1. Посещение художественного училища им. Мухиной (экскурсия в Музей прикладного искусства Санкт-Петербургской Государственной художественно-промышленной академии им. А. Л. Штиглица
2. Отправление в Петергоф на теплоходе «Метеор»
3. Обед в ресторане «Большая Оранжерея»
4. Посещение Большого дворца и Нижнего парка
5. Ужин в Юсуповском дворце г Санкт- Петербург.

Четвертый день:

1. Экскурсия в Пушкин (Царское Село)
2. Посещение Екатерининского дворца и парка
3. Отправление в Павловск
4. Обед в ресторане «Подворье»
5. Посещение Павловского дворца, включая жилые комнаты императрицы Марии Федоровны
6. Возвращение в Санкт-Петербург
7. Ужин в ресторане «Астория клуб»

Пятый день:

1. Экскурсия в Эрмитаж
2. Обед в ресторане «Русская рыбалка»
3. Возвращение в гостиницу
4. Свободное время
5. Гала-ужин в Шереметьевском дворце экскурсия (кейтеринг)
6. Окончание Гала-ужина. Фейерверк

Шестой день:

1. Завтрак в ресторане при гостинице.
2. Отправление домой.

Программа обслуживания – это набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с их потребностями и тематикой тура, заранее оплаченный и распределенный по времени проведения тура.

При разработке тура «Деятельность предприятий сервиса и туризма города Санкт-Петербурга» предполагается следующая программа обслуживания:

1.Транспорт; 2.Размещение; 3.Питание; 4. Экскурсии.5. Анимационно - интерактивные мероприятия

Согласно ГОСТ 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг результатом проектирования туристских услуг являются следующие документы:

- карта (схема) туристского маршрута с указанием.;
- технологическая карта туристского путешествия (см. приложение3);
- информационный листок к туристской путевке (см. приложение 4);

Обслуживание туристов по маршруте представлено в таблице.

Таблица 1

Программа обслуживание туристов по маршруту

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование туристических предприятий и условия размещения	Запланированные туристические услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристических прогулок и походов	Внутри маршрутные перевозки
1	2	3	4
г.Екатеринбург-г.Санкт-Петербург, авиа переезд, 2343 км., 15:35 (5.09) -11:15 (10.09)	ОАО «S7 Airlines» Транспортная компания	Авиа перелет туриста	
г.Санкт-Петербург – гостиница автобусный переезд,	Бутик-отель «Росси» Автобус	Автобусный переезд туриста	
Отель- корабль - ресторан	Транспортная компания «Вояж», ресторан «New Island»	доставка туриста, питание,	
Санкт- Петербург	ООО «Форсаж – тур»	Обзорная экскурсия (Искусств, Русский музей, Спас-на-Крови, канал Грибоедова, Невский проспект,	автобус

		Зимний дворец, Стрелка Васильевского острова, Меншиковский дворец, Сенатская площадь, Медный всадник, Исаакиевский собор, Марсово поле, Летний сад, крейсер "Аврора", Смольный собор)	
Санкт-Петербург-ресторан «Академия»	Ресторана «Академия»	Организация питания	
С-П-Эрмитажный театр	Эрмитажный театр	Посещение спектакля,	
Эрмитажный театр-Таллион - клуб	Транспортная компания « Транс-Вояж» Автобус	Автобусный переезд	
Гостиница-Училище им. Мухиной	Гостиница-училище	Организация экскурсии по училищу и музею Мастерские , классы мастер – класс по росписи матрешек	
г.Санкт-Петербург - Петергоф метеор 15 км.,	Транспортная компания, метеор	Доставка туристов	
	Музей «Петергоф»	Организация экскурсии по дворцу и прогулка по парку	
Петергоф-Павловск	автобус	Доставка туристов	
	Ресторан «Подворье»	Организация питания	
	Павловский дворец	Экскурсия по дворцу	
Павловск- Санкт-Петербург,	автобус	Доставка туристов	
Гостиница-ресторан «Астория- клуб»	автобус	Доставка туристов	
Эрмитаж ресторан «Русская рыбалка»	автобус	Доставка туристов	
Ресторан-гостиница	автобус	Доставка туристов	
Гостиница-Юсуповский дворец	автобус	Доставка туристов,	
Юсуповский		Посещение дворца, гала	

дворец		ужин,фейерверк	
Юсуповский дворец-гостиница Росси»	«	автобус	Доставка туристов
Гостиница аэропорт	-	автобус	Автобусный переезд



Рис 1. Схема маршрута Екатеринбург- Санкт- Петербург



Рис 2 . Схема маршрута по Ленинградской области

Программа тура:

Продолжительность тура – 6 дней/5 ночей.

Период проведения – 5.09.16 – 10.09.16

В стоимость тура входит:

- Размещение в бутик-отеле «Росси»;
- Запланированное питание в предприятиях общественного питания;
- Транспортное обслуживание на маршруте на время пребывания в Санкт-Петербурге и за его пределами;
- Экскурсионное обслуживание по маршруту;
- Организация анимационно – интерактивных мероприятий и мастер классов;
- Страховка.

В стоимость тура не входит:

- Организация дополнительных экскурсий;
- Дополнительное питание, не входящее в тур;
- Транспортное обслуживание не предусмотренное программой.

Таблица 2

Программа тура

День	Время	Мероприятие
1	19-30	Прибытие в Санкт-Петербург. Встреча в аэропорту
	20-30-21-00	Трансфер в гостиницу. Заселение
	21-30-23-00	Ужин на корабле-ресторане «New Island»
	23-00	Возвращение в гостиницу
2	10-00	Завтрак в гостинице
	11-00-14-00	Обзорная экскурсия по городу
	14-00-15-00	Обед в ресторане «Академия»
	15-00-15-30	Возвращение в гостиницу
	16-00-19-00	Свободное время
	19-00-21-00	Посещение (балет) в Эрмитажном театре
	21-00-22-00	Ужин в «Талион-клубе»
	22-00	Возвращение в гостиницу
3	09-00	Завтрак в гостинице
	10-00-12-00	Посещение художественного училища им. Мухиной (экскурсия в Музей прикладного искусства Санкт-Петербургской Государственной художественно-промышленной академии им. А. Л. Штиглица)
	12-45-13-45	Обед в ресторане «Большая Оранжерея»

	13-45-17-00	Посещение Большого дворца и Нижнего парка
	18-00	Возвращение в Санкт-Петербург на автобусе
	19-00	Ужин в Юсуповском дворце
	21-00	Возвращение в гостиницу(пешком)
4	09-00	Завтрак в гостинице
	10-00-13-00	Экскурсия в Пушкин (Царское Село)
	12-00-13-00	Посещение Екатерининского дворца и парка
	13-00-13-20	Отправление в Павловск
	13-30-14-30	Обед в ресторане «Подворье»
	14-30-16-30	Посещение Павловского дворца, включая жилые комнаты императрицы Марии Федоровны
	17-30	Возвращение в Санкт-Петербург
	18-00-20-00	Свободное время
	20-00	Ужин в ресторане "Астория клуб
	22-00	Возвращение в гостиницу
5	9-00-10-00	Завтрак в гостинице
	10-00-15-00	Экскурсия в Эрмитаж
	15-16-00	Обед в ресторане «Русская рыбалка»
	17-00	Возвращение в гостиницу
	17-00-19-00	Свободное время
	19-00-	Гала-ужин в Шереметьевском дворце экскурсия (кейтеринг)
	22-00	Окончание Гала-ужина. Фейерверк
	23-00	Возвращение в гостиницу
6	9-00	Завтрак в гостинице
	10-00	Трансфер в аэропорт
	13-00	Отлет группы

Перечень анимационно – интерактивных мероприятий, проводимых в рамках инсентив - тура.

В первый день тура в аэропорту туристов встречает фольклорной коллектив с «хлебом-солью. Ужин на корабле-ресторане «New Island» совмещается с катанием по Неве и музыкальным сопровождением.

На второй день во время обзорной экскурсии, которая включает в себя посещение (без входа) следующих мест: Площадь Искусств, Русский музей, Спас-на-Крови, канал Грибоедова, Зимний дворец, Невский проспект, Стрелка Васильевского острова, Меншиковский дворец, Сенатская площадь, Медный всадник, Исаакиевский собор, Марсово поле, Летний сад, крейсер "Аврора", Смольный собор. Проводится инсценированный спектакль - "Джеймс Бонд. Охота за драгоценностями". В каждом из посещаемых мест туристы должны будут, назвав пароль, получить конверт с маршрутом

дальнейшего следования. Например, пожилой человек с газетой, сидящий на скамейке у памятника Пушкину. Интересно то, что туристы не будут иметь точного описания связного и вынуждены будут обращаться к разным людям, называя пароль - русское слово или фраза.

На третий день во время посещения туристами художественного училища им. Мухиной (экскурсия в Музей прикладного искусства Санкт-Петербургской Государственной художественно-промышленной академии им. А. Л. Штиглица) представится возможность самим расписать матрешек. Туристов встречают художники, переодетые в матрешек, выдают им заготовки для росписи. Расписавшему матрешку лучше всех предоставляется приз - большая матрешка. Во время посещения Большого дворца в г. Петергоф туристов приветствует ансамбль классической музыки.

На четвертый день туристы отправляются в г. Павловск. Туристы приезжают на Витебский вокзал. Они заходят через главный вход, открытый специально к их прибытию. Приветственный концерт - трио на балалайках. Далее гости идут в Световой зал, где им рассказывают историю этого вокзала и о первой железной дороге в Царское Село. Гости встречает оркестр гвардейцев и артистов, одетых в костюмы начала 20 века. На платформе происходит небольшой спектакль: по платформе навстречу туристам идет молочница, продавец пирожков, разносчик газет, чистильщик обуви, студенты, пары людей, одетых как средний класс. Платформа выглядит как в 1900 году. Отъезд в Царское Село на старинном поезде. В поезде туристам подают чай, пирожки. Во время путешествия гостей развлекает трио игрой на балалайках и скрипач. По прибытию в Царское Село. На платформе гостей приветствует оркестр музыкантов, переодетых в форму гусар Императорской гвардии. Гости на автобусе отправляются в Екатерининский дворец. Обед в ресторане «Подворье» сопровождается выступлением казачьего хора. Ужин в ресторане «Астория – клуб» сопровождается развлекательной программой и варьете.

На пятый день на обед в ресторане «Русская рыбалка» туристы смогут сами выловить рыбу, которая затем будет приготовлена у них на глазах. День завершается гала ужином, куда отправление туристов из гостиницы осуществляется на запряженных лошадьми каретах. Туристам будут предоставлены исторические костюмы. Гостей встречают коктейлем и театрализованным представлением. Артисты в исторических костюмах прогуливаются перед дворцом с борзыми собаками, играет военный оркестр. После приветственного коктейля туристы продолжают экскурсию по дворцу и далее программа предполагает музыкальный тур, в котором гости смогут насладиться прослушиванием классической музыки на инструментах эпохи Людовика XIV, русских императоров, русского композитора Глинки и инструмента Страдивари.

На шестой день состоится отлет группы.

Характеристика объектов экскурсионного показа

Эрмитажный театр

Эрмитажный театр на Дворцовой набережной – крупнейший культурный центр Петербурга, памятник мировой архитектуры. Здание театра было спроектировано в античном духе архитектором Джакомо Кваренги, и построено в конце XVIII – начале XIX столетия.

Театр создавался по указу Екатерины Великой и первоначально предназначался для самой императрицы и её придворных. Поэтому в проекте Кваренги каждой детали уделялось большое внимание. Отличная слышимость камерного зала, обозримость сцены с любого места без театрального бинокля, роскошное убранство сцены и зала с оригинальными скульптурными группами – архитектор блистательно решил все эти разноплановые задачи.

Открытие театра состоялось 16 ноября 1785 года. На сцене театра в то время выступали русская, итальянская, немецкая, и французская труппы. Позднее в театре работал композитор Доминико Чимароза, художники Л. Бакст, А. Бенуа, К. Сомов и другие. С Эрмитажным театром были связаны

такие знаменитые деятели искусства, как Ф. Шаляпин, В.Мейерхольд, М. Шагал и М. Добужинский

Театр построен на месте бывшего Зимнего дворца Петра I. Здание театра стоит отдельно и выходит фасадом на Дворцовую набережную Невы (дом № 32). Оно примыкает к основному дворцовому комплексу аркой-переходом (1780-е годы, архитектор Ю. М. Фельтен) через канал, соединяющий реку Мойку с Невой — Зимнюю канавку.

Вход в театр для зрителей осуществляется через подъезд Большого (Старого) Эрмитажа (дом № 34).

Санкт-Петербургская государственная художественно-промышленная академия им. Веры Мухиной.

Санкт-Петербургская государственная художественно-промышленная академия своим появлением и славой обязана барону Александру Людвиговичу Штиглицу, известному меценату и предпринимателю. Большой поклонник искусств, человек высокообразованный и просвещенный, именно Штиглиц спонсировал в 1876 году миллион рублей на постройку Центрального училища технического рисования «для лиц обоего пола», а также впоследствии посодействовал в создании при училище художественно-промышленного музея и богатой библиотеки. [28]

Так в Соляном переулке появилось здание в стиле неоренессанс, возведенное по проекту архитекторов А.И. Кракау и Р.А. Гедике. Позже, в конце 80-х, на средства, завещанные бароном Штиглицем, было возведено здание музея. Автором проекта стал первый директор училища архитектор М.Е. Месмахер. Почти все отделочные работы по внутреннему убранству были выполнены силами преподавателей и учеников училища. Интерьер каждого зала продумывался с учетом эпохи, к которой принадлежали экспонаты. А оригинальный стеклянный купол, призванный освещать главный Молодежный зал музея и по сей день прекрасно виден с набережной Фонтанки.

В советские времена училище было реорганизовано и долгое время входило в состав Петроградского Высшего художественно-технического института, но после войны училищу вернули былое значение.

В художественном убранстве тридцати двух залов музея угадываются античность, романское, византийское и готическое искусство, эпоха Ренессанса, венское, французское, фламандское и итальянское барокко. Молодежный зал "Мухинского училища" напоминает внутренний двор богатого итальянского палаццо. В этом зале, под огромным стеклянным куполом, снимали Великий бал у Сатаны в фильме по роману Михаила Булгакова "Мастер и Маргарита».

Все в этом здании - от мозаик на фасаде до оформления небольших световых двориков, от окон-витражей в полах некоторых залов первого этажа до ажурных оконных решеток, от грандиозного двухъярусного выставочного зала под двойным стеклянным куполом до отлитых из бронзы дверных ручек -отражает разные страны и эпохи.

Контакты:

Музей декоративно-прикладного искусства Санкт-Петербургской Государственной художественно-промышленной академии

Санкт-Петербург, Соляной пер., д. 13/15., Тел. / факс: (812) 273 3258

www.stieglitzmuseum.ru

Санкт-Петербургская государственная художественно-промышленная академия им. А. Л. Штиглица

Соляной пер., д.13, 273-26-98, spbghpa@mail.ru

Режим работы музея и выставочного зала

Ежедневно с 11.00 до 16.00 ч., кроме воскресенья, понедельника и последней пятницы каждого месяца.

Экскурсии по предварительной записи.

Большой дворец в Петергофе.

Изысканный и величественный, Большой Петергофский дворец, чей фасад протянулся вдоль террасы почти на 300 метров, занимает

доминирующее положение в композиции петергофского ансамбля, связывая в единое художественное целое Верхний сад и Нижний парк. "Раскинув крылья" над водяной феерией Большого каскада, он объединяет и формирует вокруг себя стройную систему фонтанов, аллей и архитектурных сооружений. Самой выдающейся архитектурной достопримечательностью Петергофского дворцово-паркового ансамбля является огромное барочное здание Большого Петергофского дворца, известное также как Петродворец

Первоначально довольно скромный царский дворец, сооруженный в стиле "петровского барокко" в 1714-1725 годах по проекту Ж.-Б. Леблона, а затем Н. Микетти, был перестроен Елизаветой по модели Версаля (арх. Ф.-Б. Растрелли), — в так называемом стиле зрелого барокко. Длина обращенного к морю фасада — 268 м. Вид на фасад Большого Петергофского дворца из Верхнего или Нижнего парков впечатляет, но это скорее оптический обман — сам по себе дворец довольно узкий и не настолько большой, как выглядит. Насчитывает около 30 залов, в том числе богато украшенные парадные залы, отштукатуренные под мрамор, с расписанными потолками, позолоченными стенами и инкрустированным паркетом.

Режим работы и стоимость билетов Большого Дворца Петергофа

Часы работы Большого дворца: 10.30 - 19.00ч

Часы работы касс Большого дворца: 10.30 - 17.45

Вход в музей по билетам до 17.45

Выходной день Большого дворца: понедельник

Санитарный день Большого дворца: последний вторник месяца

Вход в музей со стороны Верхнего сада с Дворцовой и Разводной площадей. По субботам музей работает с 10.30-21.00. Касса с 10.30-19.45

Стоимость билетов в Большой дворец Петергофа*:

Взрослый (для граждан РФ): 400 руб.

Льготная категория граждан и школьники: 250 руб.

Учащиеся и школьники: 200 руб.

Нижний парк Петергофа - самая известная часть дворцово-паркового комплекса. Именно этот замечательный ансамбль с его архитектурными памятниками, скульптурным украшением и фонтанами принес музею-заповеднику мировую славу.

Нижний парк закладывался по образцу загородной резиденции французского короля Людовика XIV в Версале в модном тогда французском стиле, получившем название регулярного. Характерные черты этого стиля - строго геометрическая планировка аллей, фигурная стрижка деревьев и кустарников, изысканность рисунков больших цветников, изящные павильоны, богатство скульптурного украшения.

В Нижнем парке расположены несколько художественно законченных архитектурно-парковых ансамблей, каждый из которых включает дворец, партеры, фонтаны и так называемые хозяйственные уголки. Это центральный ансамбль - Большой дворец с каскадом, каналом и цветниками, "Большая оранжерея" с плодовым садом и парниками, дворец Марли с огородами, садами и рыбными прудами, дворец Монплеизр с садом и теплицами "для поваренных трав". Несколько прудов было вырыто в Нижнем парке для осушения местности. Они гармонически вплелись в общую планировку парка, кроме того, в них разводили ценные породы рыб для царского стола.

Нижний парк является превосходным местом для прогулок. Петергоф часто называют "столицей фонтанов", и это определение полностью соответствует действительности. В Нижнем парке работают фонтаны самых разных размеров и форм. В восточной части парка находятся "Римские" фонтаны, каскад "Шахматная гора", фонтаны "Сноп", "Солнце", "Пирамида", "Адам", а также фонтаны-шутихи. Фонтаны западной части парка включают каскад фонтан "Ева", "Золотая гора", "Менажерные" фонтаны и "Клоши".

Часы работы Нижнего парка Петергофа: 09.00 - 20.00

Часы работы касс Нижнего парка Петергофа: 09.00 - 19.30

Стоимость билетов в Нижний парк Петергофа:

Взрослый (для граждан РФ): 300/400/150

Льготный (для граждан РФ): 200/250/100

Указаны цены: в будние/в выходные/ после выключения фонтанов

Фонтаны работают: в будние дни с 10.00 до 18.00

в выходные и праздничные дни с 10. до 19.00

Ежедневный торжественный пуск фонтанов Большого каскада в 11.00

Юсуповский дворец

Юсуповский дворец на Мойке в Санкт-Петербурге является памятником истории и культуры. Его часто называют энциклопедией петербургского аристократического интерьера. Над созданием ансамбля Юсуповского дворца на Мойке работали известные русские и зарубежные архитекторы А.М. Михайлов-второй, Ж.-Б. Валлен-Деламот, Б. Симон и другие. С 1830 по 1917 гг. владельцами усадьбы были пять поколений знатного дворянского рода князей Юсуповых.

Фамильная княжеская резиденция, Музей дворянского быта, Областной дом учителя, Санкт-Петербургский дворец культуры работников просвещения, историко-культурный дворцовый ансамбль федерального значения и европейской известности... За два с половиной столетия назначение и статус старинного особняка и городской усадьбы на Мойке менялись неоднократно.

В Юсуповском дворце бывали королева Великобритании Елизавета II с супругом герцогом Эдинбургским и наследным принцем Чарльзом, королева Норвегии София, король Греции Константин II с супругой королевой Анной-Марией, королева Швеции Сильвия, король Малайзии Ту-анку Саид Сираджуддин, королева Тайланда Сирикит. [28]

Выдающиеся представители отечественной и зарубежной науки, культуры, искусства, образования, банковской сферы, журналистики посещали Юсуповский дворец, в том числе и как участники значимых международных конференций. Среди них были президент Римского клуба принц Иордании Эль Хасан бин Талал, почетный вице-президент РАЕН академик С.П. Капица директор Института всеобщей истории РАН академик

А.О. Чубарьян, лауреат Нобелевской премии академик Ж.И. Алферов, , президент банка «Интеза Санпаоло» (Италия) профессор Джованни Бадзоли, писатель Ч.Т. Айтматов, президент Генеральной конференции ЮНЕСКО Мусса бин Джафар бин Хасан, художественный руководитель театра на Таганке Ю.П. Любимов, кинорежиссер А.С. Кончаловский, поэтесса Б.А. Ахмадулина, художник Б.А. Мессерер, главный редактор газеты «Московские новости» В.Т. Третьяков.

Гостями дворца в разные годы являлись такие мировые знаменитости, как кинозвезда Лайза Минелли, певцы Стинг и Клиф Ричардс, супер-модель Наоми Кэмпбел, рок-группа «Роллинг Стоунс» и ее солист Мик Джаггер.

Репутация одного из наиболее популярных, интересных и притягательных туристических объектов Петербурга привлекает в Юсуповский дворец ежегодно десятки тысяч посетителей из различных уголков России и мира.

Екатерининский дворец

Екатерининский дворец (также известный как Большой Царскосельский дворец, Старый дворец, Большой Екатерининский дворец, Большой дворец) — бывший императорский дворец, официальная летняя резиденция трёх российских монархов — Екатерины I, Елизаветы Петровны и Екатерины II; дворец расположен в 26 км на юг от Санкт-Петербурга в бывшем Царском Селе (ныне город Пушкин). Входит в список Объектов Всемирного наследия ЮНЕСКО.

Здание заложено в 1717 году по приказу российской императрицы Екатерины I, в честь которой и называется; в течение XVIII века неоднократно перестраивалось и в современном виде представляет образец позднего барокко. Изначально дворец служил для императрицы летней резиденцией. Со своими подданными императрица Екатерина I охотилась, специально для этого в Александровском парке держали клетки с животными, выпускали их во время охоты. Екатерининский парк, так же как и Александровский парк, всегда были приятным местом для прогулок —

множество тропинок и аллей и тропинок, некоторые из которых скрыты в тених деревьев, были излюбленным местом императоров и придворных. Нынешний облик Екатерининский дворец получил во времена правления царицы Елизаветы Петровны. В 1752 году архитектор Бартоломео Франческо Растрелли придал дворцу более изящный вид, дворец также был увеличен. Дворец был выполнен в стиле Русское барокко и в 1756 году, когда реконструкция закончилась, дворец был представлен иностранным гостям и русским вельможам.

Музей-заповедник «Павловск»

Государственный художественно-архитектурный дворцово-парковый музей-заповедник (ГМЗ) «Павловск» — дворцово-парковый ансамбль конца XVIII — начала XIX веков, расположенный в городе Павловске, современном пригороде Санкт-Петербурга. Ядро дворцово-паркового комплекса — Павловский дворец, который являлся летним дворцом Павла I. Золотисто-белый дворец, построенный на высоком берегу Славянки, виден даже с дальних точек парка и города. Его трехэтажный центральный корпус, увенчанный плоским куполом на шестидесяти четырех колоннах, — самый ранний по времени постройки и самый изысканный по отделке

Ко дворцу примыкает парк площадью около 600 га, по обоим берегам реки Славянки, что делает его одним из крупнейших пейзажных парков в Европе. Дворец и парк строились на протяжении около 50 лет тремя поколениями архитекторов и оформителей: Чарлз Камерон, Винченцо Бренна, Джакомо Кваренги, Карло Росси, Андрей Воронихин.

Эрмитаж.

Госуда́рственный Эрми́таж — один из крупнейших и самых значительных художественных и культурно-исторических музеев России и мира. Находится в Санкт-Петербурге.

Свою историю музей начинает с коллекций произведений искусства, которые приобретала в частном порядке российская императрица Екатерина II. Первоначально коллекция размещалась в специальном дворцовом флигеле

— Малом Эрмитаже (от фр. *ermitage* — место уединения, келья, приют отшельника, затворничество), откуда и закрепилось общее название будущего музея. В 1852 году из сильно разросшейся коллекции был сформирован и открыт для посещения публики Императорский Эрмитаж.[28]

Современный Государственный Эрмитаж представляет собой сложный музейный комплекс. Основная экспозиционная часть музея занимает пять зданий, расположенных вдоль набережной реки Невы в центре Санкт-Петербурга, главным из которых по праву принято считать Зимний дворец. Коллекция музея насчитывает около трёх миллионов произведений искусства и памятников мировой культуры, начиная с каменного века и до нашего столетия.

Государственный Эрмитаж входит в первую двадцатку самых посещаемых художественных музеев мира.

Характеристика транспортных средств

Согласно программе инсентив тура, на маршруте туристам будет предложено воспользоваться следующими видами транспорта: авиа, автобусный и речной.

Авиатранспорт

Доставка туристов к месту начала тура и обратно будет осуществляться компанией S7 Airlines . Компания совершает более 20 рейсов в г. Санкт- Петербург. Учитывая тот факт, что автору работы необходимо было уложиться при разработке программы тура в определенную сумму, было принято решение заказать полет с пересадкой в г. Москва, и достаточной удобный по времени. Всего самолетный парк S7 насчитывает 19 самолетов A320-200. Конфигурация лайнера предусматривает два класса: бизнес и эконом, с количеством мест, 8 и 150, соответственно.

Расписание полёта представлено на рис 1



S7 AIRLINES		
Выберите рейс в Санкт-Петербург, 5 сен., пн		
6:20—19:30	Из Кольцово, пересадка в Москве 15 ч. 10 м. в пути · Аэробус A319	
15:35—20:30	Из Кольцово, пересадка в Москве 8 ч. 55 м. в пути · Аэробус A319	
15:35—22:15	Из Кольцово, пересадка в Москве 8 ч. 40 м. в пути · Аэробус A319	
15:35—19:30	Из Кольцово, пересадка в Москве 5 ч. 55 м. в пути · Аэробус A319 ·  рейс	
S7 AIRLINES		
Выберите рейс в Екатеринбург, 10 сен., сб		
10:05—19:10	В Кольцово, пересадка в Москве 7 ч. 5 м. в пути · Аэробус A319	Заказать за 13 794 руб.
11:15—19:10	В Кольцово, пересадка в Москве 5 ч. 55 м. в пути · Аэробус A319 ·  рейс	Заказать за 13 794 руб.
14:35—3:55	11 сен. В Кольцово, пересадка в Москве 11 ч. 20 м. в пути · Выполнил «Глобус», «S7 Airlines» · Boeing 737-800, Аэробус A320	
20:10—3:55	11 сен. В Кольцово, пересадка в Москве 5 ч. 45 м. в пути · Аэробус A319, Аэробус A320	Самый быстрый

Рис 3. Расписание рейсов по программе тура

Проанализировав схему расположения мест в самолете, целесообразнее с точки зрения комфорта и удобства будет покупать билеты в следующих рядах:

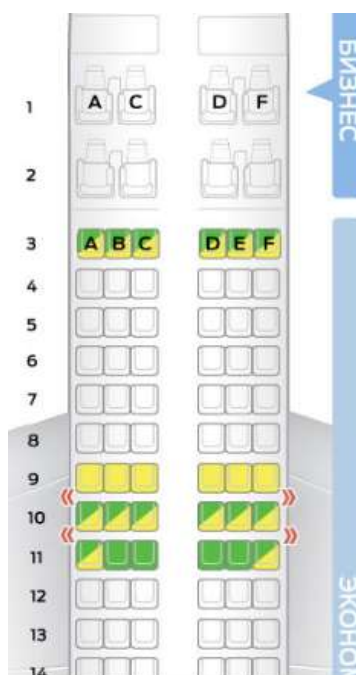


Рис 4. Расположение рядов в самолете

Автобус

Следующим транспортным средством, на котором предстоит передвигаться группе туристом будет автобус марки Микроавтобус Мерседес Спринтер «VIP» Mercedes настоящий немецкий автомобиль премиум-класса.

Для тех, кто хочет показать свой стиль и быть окружён высшим классом комфорта. по городу 1100 руб/час, мин. 3-4 часа
за городом 22 руб/км,

Характеристики:

- 2 кондиционера (климат контроль),
- 2 телевизора 19", аудио-видео система CD и DVD, Микрофон
- анатомические сиденья с обивкой из кожи и регулировкой спинки по углу наклона, подлокотники
- система отопления
- багажное отделение
- полки для ручной клади в салоне автобуса
- затонированные панорамные стекла с двойным стеклопакетом
- солнцезащитные шторки
- ночная неоновая подсветка салона

Теплоход класса "Метеор"

Для посещения Петергофа туристам будет предложено прокатиться на теплоходе класса "Метеор."

Теплоход Метеор проекта 342Э -дюралевый, дизельный, двухвальный, однопалубный теплоход на подводных крыльях, предназначен для скоростных перевозок пассажиров в светлое время суток по пресноводным вожохранилищам, судоходным рекам и озерам в районах с умеренным климатом. Система дистанционного управления и контроля обеспечивает управление теплоходом непосредственно из ходовой рубки.

Пассажиры размещаются в трёх салонах, оборудованных мягкими креслами: носовом, среднем и кормовом. Переход пассажиров из среднего в кормовой салон осуществляется по имеющей крышу палубе (на фотографиях видна как «горб»), с палубы двери ведут в туалет, машинное отделение и подсобное помещение. В среднем салоне находится буфет.

Скоростные теплоходы метеор на подводных крыльях имеют три закрытых салона, оборудованных удобными креслами. В носовом салоне метеора - большие панорамные окна.

Технические данные теплохода метеор:

Ширина теплохода метеор: 9,5 м

Длина теплохода метеор: 34,6 м

Скорость теплохода метеор: 65 км/час

Пассажировместимость теплохода метеор: до 123 человек.

Дополнительные сведения:

Носовой салон теплохода метеор: 26 человек.

Средний салон теплохода метеор: 51 человека.

Кормовой салон теплохода метеор: 46 человек

Время отправления метеоров из Санкт-Петербурга в Петергоф с 10:00 до 18:00 каждые 30 мин. Из Петергофа в Санкт-Петербург с 10:30 до 20:00, каждые пол часа.

Характеристика предприятий питания

Согласно программе тура, питание туристов будет осуществляться совершенно в разнообразных местах с интереснейшей анимационной и интерактивной программой. В описание не дается характеристика завтраков, т.к они входят стоимость проживания в гостинице.

В первый день после прилета и отдыха в гостинице, туристов ожидает ужин на территории ресторана - теплохода Нью Айленд / New Island

Причал: Университетская набережная, дом 15 (Румянцевский спуск) На карте

Метро: Адмиралтейская, Василеостровская

Кухня: европейская, русская

Вместимость: банкет до 130 человек

Банкетное меню: от 2765 р. на человека

Теплоход Нью Айленд / New Island это первый в Санкт-Петербурге ресторан на воде мирового уровня. Проплывая вдоль берегов Невы, прямо с борта корабля Вы сможете любоваться прекрасными видами на городские красоты. На судне уже побывали несколько десятков коронованных особ и глав государств.

Теплоход Нью Айленд / New Island переводится на русский язык с английского как “Новый Остров”. И действительно со всей уверенностью можно сказать, что на реке Неве появился отдельный остров, готовый принять на своей земле гостей, желающих отпраздновать любое торжественное мероприятие, будь то свадьба, день рождения, юбилей, выпускной, торжественный вечер или корпоратив. Что также удивительно “остров” может одновременно с проведением банкета “на своих берегах”, отправиться в путешествие по водным просторам главной артерии Санкт-Петербурга, в котором каждый сможет прямо из окон салона полюбоваться прекрасными видами Северной столицы. Ресторан на воде полностью оправдывает такое красивое название и заслужено носит своё гордое имя.

Двухпалубное судно может вместить на своём борту для проведения праздничного мероприятия порядка 130 человек. Для деловых переговоров, важных встреч с коллегами и партнерами, а также для хорошего времяпрепровождения в компании друзей Вам могут предоставить специальную президентскую комнату, обособленную от других помещений и имеющую отдельный вход.

При организации банкета любого уровня на борту судна по Вашему желанию Вам могут предложить услуги различных артистов, исполнителей и музыкантов для создания яркой праздничной атмосферы. Салон могут украсить красивыми лентами и ароматными цветами по Вашему вкусу. Персонал сделает всё возможное, чтобы гости поблагодарили Вас за столь великолепное событие, в котором им довелось принять участие.

Ресторан Нью Айленд / New Island является идеальным местом не только для того, чтобы насладиться грандиозным пиром в честь

праздничного события, но и неторопливо проплыть по реке Неве и полюбоваться с борта корабля величественными архитектурными сооружениями и достопримечательностями. Вашему взору предстанут Александровский парк с Адмиралтейством и Медным всадником Исаакиевский собор, Эрмитаж, Стрелка Васильевского острова с величественными Ростральными колоннами, крейсер Аврора, Петропавловская крепость, Смольный собор и многие другие красоты Санкт-Петербурга. Причём городские пейзажи прекрасны не только в тёмное время суток, но и также днём при свете солнца, под лучами которого можно рассмотреть каждую деталь знаменитых зданий.

Кухня богата и разнообразна. Двухпалубный теплоход-ресторан Нью Айленд / New Island имеет длину 38 метров и ширину 6 метров. Судно оснащено современными кондиционерами, гардеробом, двойными вакуумными застеклёнными окнами, солнцезащитными навесами, а также выполненными по евро стандарту мужской и женский туалеты.

На борту корабля мирового уровня всегда рады гостям и готовы организовать любое мероприятие по самым высшим стандартам качества.

Таблица 3

Расписание рейсов и цены

Расписание*	Стоимость билета на человека
14:00 - 15:30	300 р.
16:00 - 17:30**	300 р.
18:00 - 19:30	300 р.
20:00 - 21:30	300 р.
22:30 - 00:00	300 р.
Примечание	(*) ежедневно в сезон навигации, маршрут прогулки: Румянцевский спуск - Большеохтинский мост, продолжительность каждого рейса - 1,5 часа(**) только если заказ от 25 человек

Ресторан Академия

«Академия» расположен в историческом центре города. В просторных залах проводятся банкетные мероприятия и светские фуршеты.

Адрес: Биржевой проезд, дом 2

Телефон: (812) 327-8949, (812) 327-8942

Факс: (812) 327-8948

E-mail: academia@elbagroup.ru

Ресторан «Академия» - уникальный зал для организации мероприятий. Банкетный зал расположен в историческом центре Петербурга вблизи здания Биржи и Ростральных колонн. Современный стильный интерьер создает оригинальную обстановку, способную стать фоном любого события. Элегантная сервировка, подсветка старинных сводов, теплый свет свечей, создают уют и добавляют красок Вашему вечеру.

Зал ресторана «Академия» оснащен современной звуковой и световой аппаратурой, а также сценическим пространством, что позволяет организовать программу любого формата. Меню ресторана представлено в приложении.

Ресторан «Талион»

Ресторан Талион расположен в оригинальных интерьерах особняка Елисеевых. Парадное убранство в стиле Людовика XVI и торжественный ампир создают атмосферу, подходящую для пышного торжества, изысканного фуршета или для деловой встречи на высоком уровне.

Невский проспект, 15, Санкт-Петербург, 191186, Россия
Тел: +7 (812) 324-99-11 +7 (812) 324-99-44 Факс: +7 (812) 324 99 57
Email: club@taleon.ru

Континентальная кухня ресторана, представленная шеф-поваром Александром Дрегольским, способна поразить даже самого искушенного гурмана. «Тар-Тар из лосося и красной икры», «Тигровые креветки в сырном фондю», «Дуэт из утиной ножки и грудки «Конфи» – названия блюд уже пробуждают аппетит, оригинальная авторская подача делает трапезу элегантной и стильной. В богатой винной карте найдутся позиции, способные удачно подчеркнуть вкус блюд.

Характеристика ресторана

- Открыт: в 1997
- Кухня: европейская, русская
- Фирменное блюдо: чилийский сибас с трюфельным ризотто и кенийской фасолью, подается с эмульсией из кораллового масла
- Интерьер: парадное убранство в стиле Людовика XVI и неоампир
- Средний чек: 3 500 рублей на персону
- История: ресторан расположен в подлинных интерьерах особняка Елисеевых

Вместимость: 62 места a la carte, банкет или фуршет до 120 гостей

Вход: через основной вход “Талион Империял Отеля”, далее на 2-й этаж по парадной лестнице или на лифте

- Дресс-код: Semi-formal или Business attire

Меню ресторана представлено в приложении 2

Ресторан в Нижнем парке Петергофа, «Большая Оранжерея»

Таблица 4

Информационная справка ресторана « Большая оранжерея»

Адрес:	Петергоф, Нижний парк, здание «Большая Оранжерея», Разводная улица, дом 2 <u>На карте</u>
Метро:	Проспект Ветеранов, Ленинский Проспект, Автово
Заказ банкета:	(812) 988 01 80
Время работы:	10:00 - 18:00; 18:00 - 00:00 по письменному согласованию мероприятия с культурным отделом музея-заповедника «Петергоф»
Кухня:	русская, европейская
Вместимость:	3 зала на 170, 120 и 40 мест, летняя терраса на 50 мест
Банкетное меню:	от 3000 р. на человека

Что может быть чудесней, чем отобедать после прогулки по парку? Атмосфера аристократичной роскоши, присущая Нижнему парку, идеально подойдет для проведения свадьбы, юбилея или корпоратива.

Вы можете провести банкет или фуршет в Красном (на 170 человек) или Зелёном (на 120 человек) залах, а также в Жёлтом Холле (на 40 персон). Сочный цвет стен, большие окна с благородными французскими шторами-

маркизами и свисающие люстры-канделябры определяют характер интерьера.

Банкетный ресторан "Большая Оранжерея" расположен в здании, восстановленном по историческим чертежам 17 века – оригинальное строение было разрушено в годы Великой Отечественной войны. Из окон – чудесный вид на всегда ухоженный сад оранжереи с фонтаном «Тритон» в центре. Удачное расположение ресторана дает возможность доставить гостей на банкет морским путем, устроить фуршет под открытым небом и провести впечатляющую и запоминающуюся фотосессию.

Ресторан предоставляет несколько вариантов дрессинга столов и стульев, столы различной формы. Нарядная форма официантов будет подчёркивать торжественность события.

Ресторан «Подворье»

Ресторан замечен издали – это настоящий бревенчатый терем в стиле русского северного деревянного зодчества. Во внутреннем убранстве собраны, пожалуй, все возможные атрибуты России. Тут вам и гармошки с балалайками, и девушки в кокошниках, и чучела волков и медведей, и яркая роспись «а ля русс» везде, даже на стульях. Создатели ресторана гордо называют его «самым русским рестораном России», и, глядя на интерьер, кажется, что он даже слишком русский. Впрочем, иностранным туристам (а именно на них, в первую очередь, и рассчитан ресторан) нравится.

Меню очень разнообразно: в него вошли и те русские блюда, которые давно стали классикой, и те, которые уже основательно подзабыты. На закуску – домашняя буженина (390 рублей) и колбаса собственного приготовления (350 рублей), строганина из оленя (500 рублей), икра черная осетровая (2200 рублей за 30 граммов) и белужья (2900 рублей за 30 граммов), отварная белуга с хреном (950 рублей) и маринованные миноги (440 рублей). На первое предлагают три разновидности борща (русский, украинский и зеленый – от 350 рублей), роскошную стерляжью уху с раковыми шейками и печенью налима (1100 рублей), щи (от 350 рублей),

солянку (осетровая, мясная и грибная – от 550 рублей) и даже тыквенный суп с шелковицей (650 рублей); порции большие, почти поллитровые.

На второе – хороший выбор дичи (котлета из мяса медведя – 1100 рублей, жаркое из оленя, подкопченного на ольхе – 750 рублей, перепелки – 950 рублей, дикая куропатка, фаршированная брусникой – 950 рублей). Хорош и ассортимент рыбных блюд: от стерляди (с раковыми шейками с соусом из миндаля и мадеры – 1550 рубля) до клыкача (650 рублей). Плюс традиционные для загородного ресторана блюда на гриле – от шашлыка (от 680 рублей) до ягнячьих ребрышек (1200 рублей). Интересен и раздел блюд из домашней птицы – ее здесь откармливают на собственном птичнике, угощая горьким шоколадом, сухофруктами и сухарями, вымоченными в мадере – говорят, все это ощутимо сказывается на вкусе мяса.

Помимо основного меню, здесь всегда есть интересные сезонные предложения: осенью, например, предлагают попробовать тыквенное и грибное меню. Необычен и раздел безалкогольных напитков: десяток крымских домашних соков (из инжира, алычи, брусники, кизила, сливы, крыжовника, облепихи), интересные чайные смеси с травами.

Особая гордость заведения – разносолы. Это и маринованные белые грибочки (430 рублей), моченые яблочки (210 рублей), маринованные в меду перцы (370 рублей), и даже оливки собственного посола (220 рублей). А варенья здесь, страшно сказать, двадцать сортов – ежевичное, инжирное с ореховым ассорти, виноградное, черничное, кизиловое, брусничное, и даже варенье из ревеня (от 75 до 150 рублей за 50 граммов); варится оно, как говорят, на даче владельца ресторана по каким-то тайным семейным рецептам. Кстати, почти все разносолы и варенья можно увезти с собой – их герметично упакуют для вас в банки с плотными крышками.

Сегодня «Подворье» – не только ресторан, а своего рода развлекательный центр в русском стиле. На территории ресторана есть «детское подворье» – ремесленная мастерская, где для маленьких посетителей проводятся мастер-классы по гончарному делу и росписи по

дереву (а самых младших гостей по выходным развлекают няня и Петрушка). Есть собственное подсобное хозяйство и птичник. Летом работает карусель для детей, зимой – настоящая русская горка и каток (причем прокат коньков гостям ресторана не будет стоить ни рубля). Отдохнуть можно и на летней беседке – зал на открытом воздухе, в окружении цветов и елочек. Здесь с размахом отмечают все русские праздники, особенно масленицу – с блинами, катанием на коньках, традиционными забавами, конкурсами и хороводами.

Ресторан Астория – клуб

Одно из самых респектабельных мест в Санкт-Петербурге. Роскошный интерьер в стиле театрального салона декадентской России начала века.

Уютная теплая атмосфера, прекрасная кухня, высокий уровень обслуживания, богатый выбор изысканных коллекционных вин, виски и коньяков.

Увлекательные розыгрыши и разнообразие игр в казино, радушное приветливое отношение к каждому гостю. Ресторан клуба «Астория» известен не только тем, что там можно вкусно и изысканно поужинать при свечах, наслаждаясь зажигательной шоу-программой блистательного театра-кабаре «Астория», это еще и прекрасное место для проведения юбилеев, свадеб, презентаций и корпоративных вечеринок с продуманным сценарием, выверенным меню, концертной программой и праздничным фейерверком на Исаакиевской площади.

Тип: Казино, Клуб-ресторан, Ночной клуб

Адрес: г. Санкт-Петербург, ул. Малая Морская, д. 22

Район: Центральный

Метро: Гостиный двор, Невский проспект, Садовая, Сенная площадь

Телефон: 8 (812) 313-50-20, 313-50-37

Количество залов: Казино - 9 столов, банкетный зал - 110 мест, ресторан - 60 мест

Часы работы: Круглосуточно

Кухня: Европейская кухня, Русская кухня, Смешанная кухня

Развлечения: Видеопроектор, Живая музыка, Игровые автоматы, Концерты, Рулетка, Спектакли

Музыка: Концертная программа, Фоновая

Предложения: Бизнес-ланч, гриль, детское меню, дневное меню, карта вин, проведение банкетов, разливное пиво, разливное вино, рыбное меню. Идеальное место для банкетов, деловых встреч, веселых вечеринок, корпоративных праздников, приятного проведения времени, позднего ужина, раннего завтрака, романтических свиданий, свадеб, светской жизни, семейных выходов, ужина по разумной цене. Стоимость среднего счета: 500-1000р

Стоимость входа: Платный на мероприятия, Свободный

Скидки: Для постоянных клиентов, при заказе банкета, по клубным картам

Парковка: Бесплатная

Сайт: www.astoria.club.ru

Ресторан «Русская рыбалка»

Рыбный ресторан с русской кухней на Крестовском острове. Главная особенность — возможность самостоятельно поймать собственный обед, будь то форель, белуга, стерлядь или угорь. Наживкой, снастями и советами по ловле обеспечивает ресторан. Улов готовят по желанию гостя: жарят на гриле, запекают в фольге, коптят на ольховых стружках, варят уху и т.д. Традиционное меню с блюдами русской и европейской кухни тоже имеется. «Русская рыбалка» — отдельно стоящее деревянное здание, стилизованное под русскую избу, только без лубочного декора. Также гости могут отдохнуть в хижине рыбака, а летом расположиться на открытой террасе. Для детей есть специальное меню и игровая комната.

- Метро Крестовский Остров
- Часы работы вс-чт: 12:00-00:00, пт-сб: 12:00-01:00
- Средний счет 1600 р. без напитков
- Кухня русская, европейская

- Особенности Кальян, wi-fi, летняя терраса, настольные игры, детское меню, ресторан у воды, красивый вид, имеется своя кондитерская, подходит для свадьбы, подходит для банкета, подходит для выпускного, для проведения времени в январские каникулы.
- Развлечения Фоновая музыка. Рыбалка (до 22:30). Настольные игры. Кальян(май-сентябрь: пн-пт 17:00-24:00, сб-вс 14:00-01:00). Wi-Fi.
- Для детей Детский уголок с игрушками и TV, Детское меню. Детские стульчики. Дети могут ловить рыбу.
- Дата открытия 19 июня 1999
- Сайт www.russian-fishing.ru

Кейтеринг

В течении 2 раз по программе тура предусмотрено обслуживание от кейтеринговой компании «Самобранка», т.к иной вариант питания в определенных местах просто не подходит .

Выездной фуршет в СПб от ресторана «Самобранка» – оптимальный вариант для быстрого создания праздничного настроения. В отличие от банкета с широким выбором сытной пищи, фуршет подразумевает более легкий формат – его часто выбирают для загородных вечеринок и поздравления сотрудников «без отрыва от производства».

Меню для фуршета ограничено несколькими видами горячих и холодных закусок и/ или салатов, десертов и напитков по сезону. Все блюда принято выставлять на один или несколько (зависит от числа участников) длинных столов и делить на миниатюрные порции, которые удобно есть руками или с помощью общих ложек и вилок.

В стоимость организации фуршета «Стандарт» включены:

Аренда оборудования (мебель*, посуда, столовые приборы) и текстиля;

Обслуживание (официанты, повара и др.);

Логистика;

Типовое меню для фуршета (может быть сформировано индивидуально по запросу заказчика);

Работа менеджера (сопровождение);

Доставка продуктов/ готовой еды.

Мобильный фуршет, как и традиционный, подразумевает отсутствие стульев.[41]

Пример меню для ужина можно посмотреть в приложении 2 и 3.

Описание средств размещения

Как уже говорилось выше размещение туристов, путешествующих по инсентив - программам, как правило производится в дорогих отелях уровня 4 и 5 звезд.

Гостиница должна быть центрально расположена. Интерьер гостиницы должен обладать эстетической и художественной выразительностью, отвечать функциональному назначению помещений. В особом внимании, наряду с мебелью, нуждается постельное белье и принадлежности, столовое белье, ковровые покрытия, драпировки, ковры. Средствами усиления выразительности внутреннего пространства оборудованных помещений служат цветовое и световое решения, особенности применяемых материалов. Фешенебельные гостиницы отличаются не только шикарным интерьером, но и шикарным обслуживанием: консьержки в вестибюле и на этажах, салон красоты, спортзал, плавательный бассейн, билетная касса, агентство по найму автомашин и т.д. Обычно при отеле имеется фирменный ресторан, кафе, бар, холлы для отдыха, конференц-зал, ночной клуб. Необходимо наличие множества торговых точек для обслуживания формальных и неформальных встреч (рестораны, кафе, бары, комнаты отдыха, банкетные залы и т.д.). [19]

Требования к отелям класса «Люкс» по международной типологии :

Размеры: от небольшого до среднего, 50-300 номеров.

Месторасположение: крупный город с развитой экономикой, центр города.

Обслуживание: высокое качество, хорошо обученный персонал для выполнения любых пожеланий гостей. Всему персоналу, работающему с проживающими, необходимо свободное владение минимум тремя

иностранными языками. Цена: высокая цена номера, включающая всевозможные виды обслуживания.[13]

Согласно программе тура туристам предлагается размещение в четырехзвездочном бутик-отеле «Росси», который находится на набережные реки Фонтанки, в самом центре Санкт-Петербурга, всего в 200 метрах от Александринского театра и в 400 метрах от Невского проспекта и станции метро Гостиный двор.

191023, Россия, Санкт-Петербург, Набережная реки Фонтанки, 55

Телефон: +7 812 635 6333

Факс: +7 812 610 4510

Эл. почта: reservation@rossihotels.com

Элегантно оформленный бутик-отель «Росси» - превосходный выбор для ценителей роскошного отдыха. Благодаря центральному положению этот отель также отлично подойдет для тех, кто любит познавательный отдых. Сотрудники отеля помогут распланировать ваш отдых и предложат необычные экскурсии по городу. Для самостоятельного знакомства с достопримечательностями Северной столицы вы можете взять автомобиль напрокат.

В изысканном ресторане Fiolet, где по утрам сервируется аппетитный бесплатный завтрак «шведский стол», вы можете заказать блюда азиатской, японской и европейской кухни. В теплое время года можно попробовать авторские блюда от шеф-повара на открытой террасе. После долгих прогулок по городу вы можете посидеть у камина в лаундже отеля.

Для удобства гостей стойка регистрации работает круглосуточно. Персонал стойки регистрации может организовать для вас услуги прачечной и химчистки. Для тех, кто путешествует на автомобиле, в отеле предусмотрена бесплатная парковка. Если вам необходимо проверить электронную почту, вы можете подключиться к бесплатному Wi-Fi в любой точке отеля.

Описание номеров

Всего в бутик-отеле «Росси» 46 номеров, оснащенных всеми современными удобствами, включая сейфы, кондиционеры* и телевизоры с плоским экраном. Номера стильно обставлены старинной мебелью. По предварительному запросу гостям предоставляются детские кроватки. Услуги и удобства в отеле: круглосуточная стойка регистрации, лифт, отель для некурящих, прачечная, пресса, сейф, ускоренная регистрация заезда, бесплатный Wi-Fi, бар, ресторан, крытый бассейн, массаж, спа-центр, ночной клуб, телевизор в лобби, платный трансфер, платный трансфер от/до аэропорта, платный трансфер по окрестностям, продажа билетов, бизнес-центр.

The screenshot displays two parts of a hotel booking interface. The left part is a reservation form for a 'ОДНОСПАЛЬНЫЕ КРОВАТИ' (Single Rooms) category, specifically for a room with 2 single beds. The form includes fields for email address (filled with 'jhgjhj'), a phone number for contact (filled with '+9142563636'), and guest names (first name 'Bdfy', last name 'Hbhfd'). There is a section for 'Ваши пожелания' (Your wishes) and a green checkmark indicating 'Все готово!' (Everything is ready!). A prominent orange button says 'ЗАВЕРШИТЬ БРОНИРОВАНИЕ' (Complete booking). Below it, a note states: 'Нажмите, чтобы завершить бронирование и получить подтверждение. Отель будет ждать вас.' (Click to complete booking and receive confirmation. The hotel will be waiting for you.)

The right part of the screenshot shows a summary for a 'Стандартный двухместный номер (2 односпальные кровати)' (Standard double room (2 single beds)) for 2 adults. It lists the check-in date as '05 сентября с 14:00' and check-out as '10 сентября до 12:00'. Amenities listed include 'Интернет', 'Завтрак "шведский стол"', 'Бесплатная отмена до 5 сентября', and 'Оплата в отеле'. The price section shows a 'Старая цена' (Old price) of 44,100 rubles and a 'Цена со скидкой 9%' (Price with 9% discount) of 40,340 rubles. The total amount to be paid is 'К оплате: 40 340 руб.'. At the bottom, a red banner offers a reward: 'Вы получите 1955 снагов' (You will receive 1955 rewards) after the stay.

Рис 3. Скриншот сайта гостиницы

Проанализировав все объекты экскурсионного показа и элементы туристской инфраструктуры, автор пришёл к следующему выводу: все объекты подобраны с учетом пожеланий самих туристов, объекты питания, размещения и транспортной составляющей не заходят за рамки выделенного бюджета.

2.3 Экономическое обоснование ин센див – тура

Оценить экономическую эффективность разработанного турпродукта можно с помощью показателей прибыльности и рентабельности продукции. Показатель рентабельности турпродукта определяется как отношение валовой прибыли к полным затратам фирмы по данному турпродукту. Таким образом для определения рентабельности нужно валовую прибыль разделить на полные затраты.

Затраты туристской фирмы имеют свою специфику. Она заключается в том, что все переменные затраты являются «чужими» и возмещаются при покупке турпродукта, а за счет фирмы возмещаются только постоянные издержки. Исходя из этого правильнее вышеперечисленные показатели относить не к сумме продаж, а к маржинальному доходу фирмы.

Перечень затрат, формирующих себестоимость туристского продукта, содержит следующие калькуляционные статьи:

- 1) затраты на приобретение прав на следующие услуги туристам:
 - по размещению и проживанию;
 - по транспортному обслуживанию;
 - по питанию;
 - по экскурсионному обслуживанию;
 - по медицинскому обслуживанию, лечению и профилактике заболеваний;
 - по визовому обслуживанию (иные затраты, связанные с оформлением турпоездки);
 - культурно-просветительского, культурно-развлекательного и спортивного характера;
 - по добровольному страхованию от несчастных случаев, болезней и медицинскому страхованию в период турпоездки;
 - по обслуживанию гидами-переводчиками и сопровождающими;
- 2) затраты по освоению новых туров;

3) затраты, связанные с оплатой услуг организаций по подбору кадров;
4) представительские расходы в пределах сумм, установленных законодательством РФ;

5) затраты, возникающие по не востребованной туристами части услуг, права на которые приобретаются неразделяемыми комплектами для целей формирования туров. Последние включают затраты по фрагованию транспортного средства, по размещению и проживанию в организации гостиничной сферы и иных организациях, оказывающих такие услуги, а также у обладателей прав на такие услуги [39]

Калькуляцию оформим в виде таблицы (табл.4 и табл. 5).

Рассмотрим более подробно, что включается в прямые затраты.

Прямые затраты также оформим в виде отдельной таблицы (табл. 4.).

Страховой взнос входит в стоимость путевки. Его величина зависит от тарифа. Существуют четыре разновидности тарифов, которые основываются:

- на условиях посольств, которые могут определить минимальную величину страховой суммы;
- сроке поездки;
- количестве человек в группе (возможны скидки);
- возрасте туристов.

В данном разделе нам необходимо просчитать затраты на туристическое путешествие, которые будут включать в себя:

Транспортные расходы;

Страховку;

Проживание;

Питание;

Экскурсионные услуги.

Туристическое предложение рассчитано на группу от 18 до 24 чел. Данное число туристов обусловлено вместимостью автобуса Мерседес Спринтер «VIP» и спецификой тура, а также возможностями обслуживания группы квалифицированными экскурсоводами.

Таблица 5

Калькуляция прямых затрат тура по маршруту
Екатеринбург – Санкт – Петербург- Екатеринбург

п/п	Наименование калькуляционных статей	Ед. изм.	Стоимость единицы услуги	Количество	Показатели в стоимостном выражении			
					Min кол.тур. 18 +1 (гид) чел.	На 1 тур.	Max кол.тур. 24 +1 (гид) чел.	На 1 тур.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Страховка	руб./ чел.	2400	1	45600	2533,34	60000	2500
	Итого:	-	-	-	45600	2533	60000	2500
2	Транспортные затраты в т.ч							
2.1.	Авиа билет Екатеринбург - Санкт Петербург,	руб./ чел	6897	1	131043	7280	172425	7184
	Санкт Петербург - Екатеринбург	руб./ чел	6897	1	131043	7280	172425	7184
2.2.	Трансфер: аэропорт – гостиница – аэропорт	руб./ час	1000	2	2000	111	2000	83
2.3	Гостиница – ресторан "New Island.ресторан - гостиница	руб./ час	1000	1	1000	55,5	1000	41,6
2.4	Экскурсия по городу	руб./ час	1000	4	4000	222	4000	166
2.5	Простой	руб./ час	500	1	500	27,7	500	20,8
2.6	Ресторан Академия – гостиница	руб./ час	1000	0,5	500	27,7	500	20,8
2,7	Гостиница – Эрмитажный театр	руб./ час	1000	0,5	500	27,7	500	20,8
2.8	Таллион клуб- гостиница	руб./ час	1000	0,5	500	27,7	500	20,8

2.9	Гостиница – художественн ый музей	руб./ час	1000	1	1000	55,5	1000	41,6
2.10	Метеор «Ракета»	руб/ чел	675	1	12825	712,5	16875	703,1
2.11	Петергоф- Санкт- Петербург	руб./ км	22	24	528	29,34	528	22
2.12	Санкт- Петербург- Пушкин	руб./ бил	46	1	874	48,56	1150	47,9
2.13	Пушкин- Павловск	руб./ км	22	4	88	4,89	88	3,66
	Простой (в ресторан в Павловске)	руб./ час	1	500	500	27,7	500	20,8
	Простой(по экскурсия по Павловскому дворцу)	руб/ час	2	1000	2000	111	2000	83
2.14	Павловск- Санкт- Петербург	руб./ км	22	27	594	33	594	24,7
2.15	Санкт- Петербург- Павловск	руб./ км	22	27	594	33	594	24,7
2.16	Гостиница- Астория - клуб	руб./ час	1000	0,5	500	27,7	500	20,8
2.17	Астория клуб- гостиница	руб./ час	1000	0,5	500	27,7	500	20,8
2.18	Гостиница – музей Эрмитаж	руб./ час	1000	0,5	500	27,7	500	20,8
2.19	Музей Эрмитаж- ресторан «Русская рыбалка»	руб./ час	1000	1	1000	55,5	1000	41,6
2.20	Простой (обед в ресторане)	руб./ час	500	1	500	27,7	500	20,8
2.21	Ресторан «Русская рыбалка- гостиница	руб./ час	500	1	500	27,7	500	20,8
2.22	Шереметьевс кий дворец- гостиница	руб./ час	500	1	500	27,7	500	20,8
	Итого:	руб./ час			294089	16336,49	381179	15879,66

3	Проживание	руб./чел	4034	5	383230	21290,56	504250	21010
	Итого:	-	-	-	383230	21290,56	504250	21010,41
4	Питание, в.ч							
4.1.	Питание 1 день (ужин)	руб./чел	2300	1	43700	2427,77	57500	2395,83
4.2	Питание 2 день (обед)	руб./чел	2000	1	38000	2111,11	50000	2083,33
4.3	Питание 2 день (ужин)	руб./чел	2500	1	47500	2638,88	62500	2064,16
4.4	Питание 3 день обед	руб./чел	1300	1	24700	1372,22	32500	1354,16
4.5	Питание 3 день (ужин)	руб./чел	1800	1	34200	1900	45000	1875
4.6	Питание 4 день (обед)	руб./чел	1000	1	19000	1055,55	25000	1041,66
4.7	Питание 4 день (ужин)	руб./чел	1000	1	19000	1055,55	25000	1041,66
4.8	Питание 5 день (обед)	руб./чел	1600	1	30400	1688,88	40000	1666,66
4.9	Питание 5 день (ужин)	руб./чел	2500	1	475000	2638,88	62500	2604,16
	Итого:				731500	16888,84	400000	16126,62
5	Экскурсионное обслуживание в.т.ч	руб./тур		-				
5.1	Обзорная экскурсия	руб./тур	700	1	13300	738,8	17500	729,16
5.2	Посещение Эрмитажного театра	руб./бил	1500	1	28500	1583,34	37500	1562,5
5.3	Экскурсия в художественное училище	руб./бил	450	1	8550	475	11250	468,75
5.4	Экскурсия в Большой дворец и Нижний парк(Петергоф)	руб./бил	700	1	13300	738,89	17500	729,16
5.5	Экскурсия в Екатерининский дворец и парк	руб./бил	640	1	12160	675,55	16000	666,66
	Экскурсия в Павловский дворец	руб./бил	400	1	7600	422,22	10000	416,66

5.6	Экскурсия в Эрмитаж	руб./бил	360	1	6840	380	9000	375
5.7	Экскурсия по Шереметьевскому дворцу	руб./бил	300	1	5700	316,66	7500	312,5
	Анимация							
5.7	Встреча хлебом с солью в аэропорту	руб./группа	2500	1	2500	138,89	2500	104,16
5.8	Аренда костюмов и ансамбля классической музыки	Руб/час	4000	0,5	2000	111,2	2000	83,33
5.9	Оплата работы актеров и музыкантов, на территории Витебского вокзала+ работа в поезде	Руб/час	20000	2	40000	2222,23	40000	1666,66
6.0	Аренда костюмов на гала ужин	Руб/час	2000	1	38000	2111,12	50000	2083,33
	итого				178450	9913,9	220750	9197,87
	Всего прямых затрат	руб.			1632869	66962,79	1566179	64714,56

Страховой тариф по программе страхования от несчастного случая (НС)

рассчитывается:

для туристов – 0,020% за 1 (Один) день страхования.

Можно выбрать следующий вариант страхового покрытия: 200 000р.

Пример расчета суммы по страховке от НС:

На минимальное количество туристов: страховка для непрофессионала со страховым покрытием в 200 000 р.

На 6 дней будет считаться – $0,020\% \times 200\,000 \times 6 = 2400$ р. Страховка включает в себя:

Медицинскую транспортировку в случае травмы, в том числе из удаленных и труднодоступных районов;

Доставку тела в случае смерти;

Оплата медицинских расходов;
 Оплата экстренной помощи при травмах;
 Оплата срочных сообщений;
 Транспортные расходы (возвращение после длительной госпитализации, эвакуация детей);

Транспортные расходы (досрочное возвращение, визит третьего лица в чрезвычайной ситуации);

Помощь при потере или похищении документов;

Юридическая помощь.

Расчетная часть проекта включает расчет себестоимости направления и, исходя из условия нулевой рентабельности, расчет минимального среднего коэффициента использования вместимости.

Исходные данные для расчета транспортных расходов:

Стоимость простоя 500 руб – 1 час , стоимость 1 часа по городу 1000/ч руб, стоимость 1 км за городом - 22 руб/км. Автобус будет взят в аренду вместе с водителем в транспортной компании ООО «Автоплюс».

Таблица 6

Смета затрат на транспорт

День	мероприятие	Время/расстояние	цена
1,6	авиа перелет Екатеринбург- Санкт-Петербург- Екатеринбург		13794
1,6	Трансфер аэропорт-гостиница «Росси» – гостиница «Росси»- аэропорт	1ч	1000
1	Гостиница – ресторан «New Island, гостиница	1ч	1000
2	Обзорная экскурсия по городу	4 ч	4000
2	Обед (простой)	1ч	500
2	Ресторан «Академия»- гостиница	0,5 ч	500
2	Гостиница – Эрмитажный театр	0,5ч	500
2	«Таллион- клуб» - гостиница	0,5ч	500
3	Гостиница – художественный музей им Мухиной	1ч	1000
3	Набережная р Невы- Петергоф(метеор)	40 мин	675
3	г.Петергоф- Санкт- Петербург(автобус)	24 км	528
4	Санкт- Петербург- Пушкин	25км	550
4	Пушкин- Павловск	4 км	88
4	Павловск- Санкт- Петербург	27 км	594
4	Гостиница- Астория – клуб	0,5 ч	500

4	Астория- клуб- гостиница	0,5 ч	500
5	Гостиница – музей Эрмитаж	0,5ч	500
5	Музей Эрмитаж- ресторан «Русская рыбалка»	1 ч	1000
5	Простой – обед в ресторане	1 ч	500
5	Ресторан « Русская рыбалка - гостиница	1ч	1000
5	Шереметьевский дворец – Гостиница	0,5ч	500

По программе тура предполагается 3 разовое питание. Завтрак входит в стоимость номера, смета затрат на питание представлена в таблице 7.

Таблица 7

Смета затрат на питание

День	Мероприятие	Стоимость на 1 человека, руб.
1	Ужин на корабле-ресторане "New Island»	2300
2	Обед в ресторане « Академия»	2000
2	Ужин в Таллион - клубе	2500
3	Обед ресторан «Оранжерея»	1300
3	Ужин кейтеринг(Юсуповский дворец)	1800
4	Обед в ресторане « Подворье»	1000
4	Ужина в Астория - клуб	1000
5	Обед в ресторане « Русская рыбалка»	1600
5	Гала -ужин кейтеринг(Шереметьевский дворец)	2500

Далее составим калькуляцию экскурсионных программ согласно представленной программе.

Таблица 8

Смета затрат на экскурсионное обслуживание аренду костюмов и анимационное обслуживание

День	Мероприятие	Стоимость на 1 человека, руб.
1	Встреча хлебом с солью в аэропорту(артисты)+хлеб 3 штуки	1500 на группу
2	Обзорная экскурсия по городу	700
2	Посещение Эрмитажного театра	1500
3	Экскурсия в художественное училище	450
3	Экскурсия в Большой дворец и Нижний парк(Петергоф)	700
3	Оплат костюмов и музыкантов ансамбля классической музыки(3чел)	4000 час
3	Экскурсия в Екатерининский дворец и парк	640

4	Экскурсия во Дворец императора Павла	400
4	Экскурсия в Эрмитаж	360
4	Оплата работы актеров и музыкантов, на территории Витебского вокзала(трио на балалайках)+оркестр гвардейцев(6)+6человек актёры на вокзале итого 15 человек	4000 /1час (3 актера в костюмах) 20000 (15 человек актеров за 1 час
4	Экскурсия по Шереметьевскому дворцу	300 билет
5	Аренда костюмов на гала - ужин	2000/час

Стоимость аренды 3 музыкантов в костюмах и с арендой музыкальных инструментов -4000 руб. в час.

Стоимость работы актёров на территории Витебского вокзала, в поезде и на вокзале г. Царское село (костюмы и аренда актеров) 15 человек -20000 в час.Всего время работы актеров 2 часа (дорога обратно до Санкт-Петербурга)

Далее рассчитаем заработную плату гида-экскурсовода: средняя заработная плата сейчас данной категории работников составляет 30000 рублей в месяц. При этом планируется, что будут работать 1 гид.

Стоимость заработной платы составит: $20000 * 1,302 = 26040$ руб./мес. (где 1,302 – тариф страховых взносов).

Тогда затраты на гида на 1 тур составят: $26040 / 4 = 6510$ руб. (где 4 – число проведенных туров в месяц).

1 день- авиа перелет Екатеринбург- Санкт – Петербург, билет в оба конца стоит 13794 руб. Трансфер аэропорт Пулково- гостиница «Росси» - аэропорт Пулково 1 час- стоимость аренды 1 часа автобуса- 1000 руб. Далее гостиница –ресторан "New Island, ресторан – гостиница, время в пути туда 0,5 час и обратно 0,5 час всего – 1 час. Итого дорога 1 час- цена 1000 руб.

2 день-Обзорная экскурсия по городу 4 часа. Обед – простой 1 час. Далее ресторана Академия- гостиница-0,5 часа, гостиница – Эрмитажный театр -0,5 часа. Таллион клуб- гостиница 0,5 часа. Итого простой- 1 час, аренда автобуса 5,5 часов.-5500 руб.

3 день- гостиница – художественное училище, время в пути 1 час, Дорога Санкт- Петербург- Петергоф(метеор), далее дорога Петергоф- Санкт- Петербург (24 км).

4 день- Дорога Санкт- Петербург -Пушкино, (электричка), далее дорога на автобусе Пушкин - Павловск - (4 км), далее Павловск-Санкт- Петербург(27км), гостиница – Астория клуб- 05 часа, Астория клуб гостиница - 05 часа. Итого- 31 км, пути ,1 час по городу, простой 1 час в ресторане, и 2 часа во время экскурсии по Павловскому дворцу, дорога обратно до Павловска-30км. Итого простой 3 часа, дорога-61 км

5 день- гостиница- музей Эрмитаж, 0,5 часа, Музей Эрмитаж- Ресторан «Русская Рыбалка»1 час, простой в ресторане -1 час, ресторан - гостиница- 1 час, Шереметьевский дворец –гостиница-0,5 часа. Итого дорога по городу-3,5 часа, простой 1 час.

Затраты на проживание в гостинице составят по данным принимающей стороны 4000,34 рубля в день на человека. При этом размещение планируется по 2 человек в номере. Продолжительность проживания 6 дней и пять ночей. Поэтому будем рассчитывать проживание исходя из 5 суток: $4034 \cdot 5 = 20170$ руб./тур.

Калькуляция тура по маршруту Екатеринбург – Санкт - Петербург Екатеринбург представим в Таблице 8.

Таблица 9

Калькуляция тура по маршруту
Екатеринбург – Санкт Петербург -Екатеринбург

Наименование калькуляционных статей	Ед. изм.	Показатели в стоимостном выражении			
		Min кол.тур. 18 +1 (гид) чел.	На 1 тур.	Max кол.тур. 24 +1 (гид) чел.	На 1 тур.
Страховка	руб.	45600	2533	60000	2500

Транспорт	руб.	294089	16336,49	381179	15879,66
Проживание	руб.	383230	21290,6	504250	21010,4
Питание	руб.	731500	16888,8	400000	16126,6
Экскурсионное обслуживание	руб.	178450	9913,9	220750	9197,87
Всего прямых затрат	руб.	1632869	66962,79	1566179	64714,56
Косвенные расходы туроператора (10% от прямых затрат) (оплата гида)	руб.	163289,9	6696,27	156617,9	6471,45
Затраты по сбыту и реализации турпродукта (реклама 1% от прямых затрат)	руб.	16328,69	669,62	15661,79	647,14
Полная себестоимость	руб.	1812488	74328,68	1738459	71833,15
Прибыль (10 % от полной себестоимости)	руб.	181248,8	7432,86	173845,9	7183,31
Стоимость обслуживания группы	руб.	1993736,8		1912304,9	
Стоимость (цена) одной туристской путевки	руб.		110763,15		79679,37

Помимо прямых затрат в стоимость тура включают косвенные затраты, которые состоят из расходов по организации, набору группы, оплату услуг банков и т.п. Под косвенными затратами понимаются затраты, связанные с организацией и управлением производством туристического продукта, относящиеся к деятельности туристической организации в целом. Они включаются в себестоимость соответствующего объекта калькуляции.

Косвенные затраты составляют 10% от себестоимости путевки – это оплата услуг гида.

Расходы на рекламу относятся к категории нормируемых расходов, поэтому в пределах установленных законодательством норм они возмещаются за счет себестоимости услуг, а сверх норм – за счет чистой прибыли предприятия.

Кроме того, в стоимость тура включена прибыль организации, которая составляет 10% от полной себестоимости продукта.

Итого мы видим, что полная стоимость путевки на 1 туриста из группы 24 человека составляет 79679,37 руб. (продажная цена округляется до 79700рублей), на туриста из группы 18 человек 110763,15 руб.(продажная цена округляется до 110800 рублей).

Стоимость путевки считаем из расчета на минимальное количество туристов в группе. Таким образом, стоимость путевки на 1 туриста составит 110763,15 рублей.

Основными показателями, характеризующими эффективность производства услуги, являются: рентабельность производства единицы услуги; прибыль с продажи одной услуги; доля налогов в единице услуги.

Все общие показатели, включая доходы, расходы и налоги, удобно разместить в одной таблице расчета экономической эффективности тура (табл. 9).

Таблица 10

Экономическая эффективность тура

Наименование калькуляционных статей	Ед. изм.	Показатели в стоимостном выражении			
		Min кол.тур. 18 чел.	На 1 тур.	Max кол.тур. 24 чел.	На 1 тур.
Выручка от реализации	руб.	1994400		2659200	
Полная себестоимость	руб.	1812488		1738459	
Прибыль	руб.	181912		920741	
Налоги	руб.	36382,4		184148,2	
Продажная стоимость 1 путевки	руб.		110800		110800
Рентабельность продаж	%	7,3		27,7	

Рентабельность продаж планируется на уровне от 7,3 до 27,7 %

Выведенный процент рентабельности данного предприятия является достаточно высоким. В будущем компания планирует увеличивать количество туристов и организовывать туры для большего количества туристов в группе. Поэтому реализация данного тура является прибыльной.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведения инсентив-туров трудно переоценить. Главными достижениями могут стать решения вопросов командообразования и мотивации.

Проведя анализ объектов туристского показа была разработана новая программа инсентив – тура на 6 дней по территории г. Санкт-Петербурга для сотрудников холдинга «AVS – Group» с целью поощрения отличившихся работников повышения лояльности персонала к компании, увеличения мотивации сотрудников, укрепление командного духа, а так же улучшение климата в коллективе. Данная программа была разработана по заявке дирекции компании.

В первой части работы дана характеристика и описаны особенности организации инсентив - туров, проанализирован туристский потенциал г. Санкт-Петербурга как одной из перспективных туристских дестинаций. Во второй части работы описана деятельность компании «Форсаж тур», которая и занималась разработкой программы самого тура, с подробными комментариями сопутствующих мероприятий. В конце 2 части дано частичное описание объектов экскурсионного показа и элементов туристской инфраструктуры, указанных в программе тура.

Несомненную значимость данной работы занимает экономическая составляющая т.к при разработке любого нового туристического предложения очень важно рассчитать стоимость маршрута, что бы он был конкурентоспособным на рынке туристских услуг. Также следует отметить тот, факт, что программа тура с финансовой точки зрения соответствует заявке на организацию данного маршрута, которая была высказана руководством холдинга. Данная цена соответствует прямым затратам, т.к данный тур однократно будет предложен для реализации через туристскую фирму «Форсаж- тур», которая является частью холдинга «AVS – Group».

Для реализации через другие туристские фирмы цена 1 путевки будет значительно выше.

Видеопрезентация данного маршрута будет представлена на заседании руководства компании, а также выложена на сайте туристской фирмы «Форсаж тур», с целью привлечения новых корпоративных клиентов для участия в аналогичных инсентив программах.

Надеюсь, что разработка данного туристического предложения будет способствовать повышению лояльности персонала к компании, повышению мотивации сотрудников, укрепление командного духа, улучшение климата в коллективе, а также повысит значимость уникальных туристских ресурсов РФ для развития внутреннего туризма в целом.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

I. Законодательная база

1. Конституция Российской Федерации. Официальное издание. -М.: Юрид. лит., 2009.-64 с.
2. О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [Текст]: федер. закон: принят Гос. Думой 03 мая. 2016 г. – 20 с.
3. Федеральный закон №132-ФЗ «О защите прав потребителей» от 24.11.1996г.
1. Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 25.10.2007) «О защите прав потребителей»
4. Федеральный закон № 165-ФЗ «Об основах обязательного страхования» от 16.07.1999г.
5. ГОСТ 50644-2009 "Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов" с.12
6. ГОСТ Р 50681-2010 "Туристские услуги. Проектирование туристских услуг" с.20
7. ГОСТ 50935-2007 "Услуги общественного питания. Требования к персоналу" с15
8. ГОСТ 53423-2009 "Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения" с 20
9. ГОСТ 53522-2009 "Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения" с,12
10. ГОСТ Р 53 997 -2010 "Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования" с 12

II. Литература

12. Адреева П. Мотивирующий отдых. Российские менеджеры открывают ко туризм/ Top-Menedger/8/2002
13. Александрова А.Ю. Международный туризм – М.: Аспект Пресс, 2001 – 464 с.

14. Бабкин А.В. Специальные виды туризма - Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. - 252 с.
15. Возлинская С. Корпоративная культура в профессиональном ракурсе/С. Возлинская.//Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2001. - №12, с.22-24
15. Дмитриенко Г.А. Стратегический менеджмент: целевое управление персоналом организаций: Учебное пособие.- К.: МАУП, 2002.- 192
16. Друкер, Питер Ф. Задачи менеджмента в XXI веке.: Пер. с англ.: М.: Издательский дом «Вильямс», 2003.- 272 с.
17. Дурович А.П. Реклама в туризме. //Уч. пособие. –М.: ООО «Новое знамя», 2003 632 с.
18. Дурович А.П., Копанев А.С. Маркетинг в туризме. – Минск.: Экономпресс, 1999
19. Ефремова М.В. Основы технологий туристического бизнеса. – СПб., 1999, 188с.
20. Журавлев Н.В. Мировой опыт в управлении персоналом. – М.: Финансы и статистика, 1998. – 245 с.
21. Журавлев П.В. Менеджмент персонала: Учебное пособие/В.П.Журавлев.- М.:Издательство «Экзамен», 2004.- 448 с.
22. Запесоцкий А.С. Стратегический маркетинг в туризме. – Спб.: СПбГУП, 1999
23. Золотов А.А. Норма свободного времени как показатель социально культурного развития//Социологические исследования: СОЦИС. – 1999. - №12. – с. 71-75
24. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. - М.: Финансы и статистика. 2001. – 365 с.
25. Катков В. Формирование организационной культуры на промышленном предприятии/В. Катков//Управление персоналом. – 2000. - №2. – с.66-70
26. Корпоративная этика: Учеб. Пособие/Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: Изд-во деловой и учебной литературы, 2003. – 480 с.

- 27.Лапин К.П. Социология. –СПб, 1998 120 с.
- 28.Лобанов Ю.Н. Отдых, туризм, досуг в градостроительной системе Санкт-Петербурга//Санкт-Петербург на рубеже 20-21 веков. – СПб., 1999. – с. 149-169
- 29.Марковский В. Новый порядок управления изменениями в компании/В.Марковский// Top-Manager. – 2001. - №6. с.94-101
- 30.Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристической фирмой – М.: Финансы и статистика, 2001. – 208 с.
- 31.Основы предпринимательской деятельности: Маркетинг. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 240 с.
- 32.Питерс Т., Уотерман Р. В поисках эффективного управления. – М.: Прогресс, 1996. – 422 с
- 33.Рыкунов В.И. Основы управления. – М.: Изограф.,2000. – 112 с.
- 34.Спивак В.А. Корпоративная культура.- СПб.: «Питер», 2002 – с.352
- 35.Томилов В.В. Культура предпринимательства. СПб.: Изд-во «Питер»,2000. – 368 с.
- 36.Тульчинский Г.Л. Менеджмент в сфере культуры. – СПб.: Лань, 2001. – 384 с.
- 37.Шейн Э.Х. Организационная культура и лидерство/ Пер. с англ. Под ред. В.А. Спивак. – СПб.: «Питер», 2002. – 336 с.

III. Электронные ресурсы

- 38.Официальный сайт компании «AVS-GROUP» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http:// http://avsgroup.ru/](http://avsgroup.ru/) -Загл. с экрана
39. Официальный сайт компании «MSC Group» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://insentiv.ru/about/> - Загл. с экрана
- 40.Пришло время MICE [Электронный ресурс].Режим доступа:<http://www.conference.ru/articles/7/> - Загл. с экрана
- 41.Самобранка Кейтеринг в Санкт Петербурге[Электронный ресурс]. Режим доступа <http://pitercatering.ru/content/furshet> -Загл. с экрана

Правила поведения во время морских прогулок на катерах.

1. Посадка и высадка пассажиров на речное судно должна осуществляться после завершения его швартовки у причала. Разрешением являются команды ответственного лица (вахтенного начальника) «Начать посадку» или «Выход разрешен».
2. Для обеспечения безопасности посадка и высадка пассажиров должна осуществляться только с использованием надежно установленных и испытанных трапов.
3. Передвигаться по трапам следует с осторожностью. Сопровождающие малолетних детей (родители, родственники или другие лица) должны контролировать их поведение.
4. Наружная палуба теплохода является мокрой, проходить по ней необходимо осторожно.
5. Недопустимо брать с собой на борт предметы, обладающие свойством воспламеняться или взрываться (фейерверки, петарды и т.д.). Кроме того нельзя перевозить токсичные вещества с прочие опасные грузы.
6. Каждый пассажир должен знать и неукоснительно соблюдать требования пожарной безопасности.
7. Капитан речного судна имеет право отказать в посадке на борт пассажирам, нарушающим нормы поведения в общественных местах.
8. К нахождению на теплоходе не допускаются невменяемые лица, пребывающие в состоянии наркотического и алкогольного опьянения.
9. На пути теплохода при следовании по речкам Мойка и Фонтанка встречаются мосты. Для исключения риска травматизма, пассажиры не должны покидать своих мест на открытой палубе или поднимать вверх руки.
10. Пассажиры, отдыхающие с несовершеннолетними детьми, должны постоянно следить за их местонахождением и поведением.

11. Запрещается принуждать капитана судна совершить высадку пассажиров на берег в заведомо непригодном для этого месте.
12. Запрещается принуждать капитана теплохода к противоправным действиям, нарушающим нормы и правила, которые действуют на внутреннем водном транспорте на территории России.
13. Пассажирам запрещается заходить в рубку капитана, за исключением ознакомительных экскурсий.
14. На пассажиров в полной мере возлагаются обязанности по обеспечению сохранности и целостности багажа, личных вещей и ручной клади.

Запрещено:

- сходить с катера и подниматься на него в месте, не предназначенном для этого,
- задерживаться на трапах, на люках и в проходах,
- отвлекать внимание персонала,
- опираться на предметы, назначения которых вы не знаете, или на те, которые абсолютно для этого не предназначены,
- купаться при движении яхты,
- сушить на леерах катера,
- бросать мусор за борт,
- брать с собой на палубу посторонние вещи, а тем более использовать их вблизи лебедок, шкотов, блоков и пр.

Не разрешается без согласования:

- находиться за леерным ограждением,
- спускаться за борт или подниматься на мачту,
- переговариваться с людьми на других катерах или находящихся на берегу,
- выносить из катера любые вещи,

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Таблица 11

Меню фуршета от компании «Самобранка» (4 день)

	Название блюда	выход, гр. на одну персону	кол-во на одну персону
1	Канapé и мини-пиклс		
2	Канapé с рулетиком из лосося со шпинатом	35	1
3	Канapé с рулетиком из копченой колбасы с кедровым орешком и горчичным соусом	35	1
4	Капрезе (томат черри с сыром моцарелла)	40	1
5	Канapé с рулетиком из копченой колбасы с кедровым орешком и горчичным соусом	40	1
6	Холодные закуски и салаты		
7	Салат "Панам" в тарталетках (куриная грудка, сладкий перец, грецкий орех, пармезан)	45	1
8	Салат "Оливье" - традиционный салат с мясом говядины, украшается зеленью и свежим огурчиком	45	1
9	Салат из спелой мякоти авокадо с коктейльными креветками, маринованным лососем в сочетании со свежим огурчиком и пикантным соусом. Украшается веточкой зелени и долькой лайма	45	1
10	Овощное ассорти из томатов, огурчиков, болгарского перца	60	1
11	Коллекция французских сыров с медом и орехами		
12	Рулетки из ветчины, фаршированные сыром и зеленью		
13	Рыбное ассорти из лосося х/к, семги и жареной тигровой креветки		
14	Ассорти из оливок и маслин	30	1
15	Горячие закуски (на выбор)		
16	Медальон из свинины с клюквой	100	0,5
17	Медальоны из семги в беконе	100	0,5
18	Овощи на пару	120	1
19	Десерты		

20	Ассорти сезонных фруктов	150	1
21	Пирожки (в ассортименте)		
22	Холодные напитки		
23	Сок и морс (в ассортименте)	200	2
24	Вода питьевая с газом и без газа	500	0,5
25	Горячий напиток (на выбор)		
26	Кофе или Чай (сахар, молоко, сливки, лимон)	150	1
	Стоимость меню на одну персону		1800 рублей

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Таблица 12

Меню фуршета от компании « Самобранка (5 день)

	Название блюда	выход, гр. на одну персону	кол-во на одну персону
1	Презентационное блюдо от шеф-повара		
2	Осетр "Петербургский", фаршированный рыбным мусом и украшенный фруктами	80	1
3	Канapé и мини-пиклс		
4	Канapé "Роскошное" с красной зернистой икрой и веточкой кудрявой петрушки	30	1
5	Капрезе (томат черри с сыром моцарелла)	40	1
6	Мусс из куриного филе с брусничкой на ложке	40	1
7	Сырный мусс на соленом крекере с кинографом	40	1
8	Ростбиф на маринованном грибочке с "Парусом"	40	1
9	Холодные закуски и салаты		
10	Салат "Панам" в тарталетках (куриная грудка, сладкий перец, грецкий орех, пармезан)	45	1
11	Салат "Греческий" с соусом бльзамико в стакане	100	1
12	"Телячьи нежности" (английский ростбиф, буженина домашнего приготовления, копченая утиная грудка, говядина в специях)	110/10	0,5
13	Коллекция французских сыров (Базерон, Дор Блю, Чеддр, Маасдам, орех, курага, мята)	100/10	0,5
14	Овощное разнообразие из томатов, калиброванных огурчиков, болгарского перца	150/10	0,5
15	Блинные мешочки с красной икрой и сливочным сыром, перевязанные лучком	50	1
16	Рулетки из ветчины, фаршированные сыром "Гауда" с зеленью, 2 шт.	80	1
17	Баклажаны с сыром и кориандровым соусом на листьях Маш-салат	50/10	1
18	Горячие закуски (на выбор)		

19	Куриное ролле с соусом песто в беконе	80/20	0,5
20	Брошет из говяжьей вырезки с шампиньонами и паприкой	80/20	0,5
21	Десерты		
22	Фруктовое изобилие: сезонная корзина	100	1
23	Мини-эклеры с сырной начинкой и заварным кремом	30	1
24	Холодные напитки		
25	Сок и морс (в ассортименте)	200	2
26	Вода питьевая с газом и без газа	500	0,5
27	Горячий напиток на выбор		
28	Кофе или Чай (сахар, молоко, сливки, лимон)	150	1
	Стоимость меню на одну персону		2500 рублей

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

туристического путешествия по маршруту

«Екатеринбург- г.Санкт-Петербург- Екатеринбург»

на 2016 год

Вид маршрута радиальный

Протяженность маршрута 4871,5 км

Продолжительность путешествия 6 дней/ 5 ночей

Число туристов в группе 18

Стоимость путевки 67000 рублей

Информационные лист

к путевке по маршруту Екатеринбург- Санкт- Петербург-Екатеринбург

Продолжительность тура 6 дней 5 ночей, (включая дорогу)

Начало обслуживания туристов в соответствии с графиком маршрута- встреча туристов осуществляется за 2 часа до регистрации на рейс т.е в 13-30 в аэропорту Кольцово, организована коллективная доставка от офиса предприятия. Вместе с группой едет сопровождающий, который помогает пройти регистрацию.

Дорога до г. Санкт- Петербурга, занимает околоб часов с пересадкой в г. Москва. По прибытию группа размещается в бутик- отеле «Росси», в 2 местных номерах, недалеко от Невского проспекта. После размещения организуется ужин на корабле – ресторане корабле-ресторане «New Island», с вечерней прогулкой по Неве. После ужина организуется трансфер в гостиницу.

На 2 день – запланирована обзорная экскурсия по городу, с посещением Площади Искусств, Русского музей, Спаса-на-Крови, канала Грибоедова, Невского проспекта, Зимнего дворца, Стрелки Васильевского острова, Меншиковского дворца, Сенатской площади, Медного всадника, Исаакиевского собора, Марсово поля, Летнего сада, крейсера "Аврора", Смольного собора. После обзорной экскурсии организуется обед в ресторане Академия. Вечером -посещение Эрмитажного театра, который считался домашним театром представителей Царской семьи. Вечером 2 дня – посещение Таллион- клуба и вечерняя шоу- программа.

На 3 день после завтрака в гостинице – группа отправляется в прикладной музей художественной академии им Штиглица для участия в мастер- классе по росписи матрешек. После экскурсии группа на метеоре отправляется в г. Петергоф для посещения дворцово- паркового комплекса «Петергоф», на территории которого организуется обед в ресторане

«Оранжерея». После обеда экскурсия по территории Верхнего и Нижнего парков. Возвращение в Санкт – Петербург запланировано на автобусе. Вечером посещение Юсуповского дворца с ужином на территории самого дворца. После ужина у туристов планируется свободное время.

После завтрака на 4 день – посещение г. Пушкин, с экскурсией в Екатерининский дворец и осмотром самой знаменитой янтарной комнаты. После – организуется доставка туристов до г. Павловска и обед в ресторане «Подворье. После обеда – экскурсия по дворцу императора Павла. К вечеру 4 дня - у туристов есть свободное время для покупки сувениров, а после- ужин с программой варьете в Астория- клубе.

В завершении туристской программы на 5 день- посещение одного из самых монументальных и уникальных музеев города – Эрмитажа. Обед планируется в музее «Русская рыбалка, где туристам будет предложено самим поймать рыбу для своей ухи или второго блюда. В завершении тура гала- ужин с экскурсионной программой в Шереметьевском дворце , фейерверком и катанием на лошадях.

На 6 день после завтрака организуется трансфер в аэропорт Пулково, отправление в 11-15 , время в пути около 6 часов с пересадкой в г. Москва , к 19-00 прибытие в г Екатеринбург.

Надеемся, что путешествие в северную столицу доставит вам массу незабываемых впечатлений и подарит заряд бодрости духа, желания постигать новые вершины . Путешествуйте вместе с «Форсаж- тур».